

OBJECTIFS

- Echange entre managers pour : Co –Créer des critères de mesure autour de la satisfaction client et des indicateurs de satisfaction client
- Être en capacité d’animer un atelier autour de la satisfaction client

CONTENU DE LA FORMATION

Introduction (15 minutes)

Présentation, synthèse du parcours et vidéo du directoire

1^{ère} séquence (30 minutes)

- Savoir identifier les vecteurs d’amélioration de la satisfaction client
- Echanger sur les bonnes pratiques
- Savoir mener un atelier d’évaluation
- Modalité pédagogique : ATELIER PARTICIPATIF de type RETROSPECTIVE

2^{ème} séquence (30 minutes)

- Evaluation et suivi des KPI
- Synthétiser les bonnes pratiques
- Faire adhérer les changements
- Mettre des outils de suivi

Conclusion (15 minutes)

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Atelier type KANBAN

Atelier Liberating, Structures, Instant Café

Blended Learning : alternance entre théorie et mises en application via la méthode

PUBLICS

Managers de proximité

PRÉREQUIS

Aucun

ÉVALUATION

Quiz de rétention final

FORMATEURS

Nos formateurs sont tous issus du monde de la banque et de l’assurance.

(Liste non exhaustive)



LAVERGNE
Jean-Michel



ORUCEVIC
Amélie

DURÉE : 1h30

MOYENS TECHNIQUES :

Ordinateur, internet

PRIX : 450 € / CV

*Possibilité de dégressivité
Maxi : 8 à 12 personnes*

LIEU : En classe virtuelle