

MESUREZ LA QUALITÉ DE SERVICE ET LA SATISFACTION CLIENT



Formation disponible :

À distance
 En présentiel
 Sur mesure

Durée : **3 à 6 heures** - Le temps peut être modularisé sur demande

Délai d'accès : **3 semaines**

Accessible

PROGRAMME DE LA FORMATION

Au terme de ce 3^{ème} programme, le/la stagiaire sera capable de créer et exploiter un contrôle qualité et/ou un sondage de satisfaction, après l'obtention d'un minimum de 60% au quizz de fin de formation. La session est parfaitement équilibrée entre la partie «théorique» (avec manipulation) et la partie «cas pratique».

Adapté aux profils «administrateur», «gestionnaire de compte». Ce module peut être complété par la formation avancée 3.1 «Planification des contrôles qualité avec suivi via des automates».

OBJECTIFS DE LA FORMATION

- ▶ Créer un contrôle qualité et une grille référentielle
- ▶ Définir et suivre les seuils d'acceptabilité
- ▶ Optimiser son contrôle qualité avec l'ajustement dynamique de la grille

CONTENU DE LA FORMATION

PRÉSENTATION GÉNÉRALE

- ▶ Présentation Extranet Digiforma
- ▶ Tour de table/Questions/Attentes/Qui fait quoi ?
- ▶ Déroulé de la formation : objectifs séquençage, prérequis et animation
- ▶ Présentation de l'écosystème (environnement, acteurs de la plateforme, matériel de captation...)

CRÉER UN CONTRÔLE QUALITÉ

- ▶ Connaître et exploiter les composants d'un formulaire contrôle qualité
- ▶ Créer et interpréter une grille de référence
- ▶ Savoir publier et partager un contrôle qualité
- ▶ Utiliser l'application MyDecisions pour répondre au contrôle qualité

CRÉER UN SONDAGE DE SATISFACTION

- ▶ Connaître et exploiter tous les composants d'un sondage
- ▶ Apprendre à paramétrer
- ▶ Savoir publier et partager un sondage
- ▶ Répondre au sondage via QR Code ou lien email

ANALYSER ET TRAITER DES RÉPONSES À MES FORMULAIRES

- ▶ Comparer des résultats avec les différents rapports
- ▶ Comprendre les options personnalisées, partages sécurisés, envoi des résultats par email, modèle graphique...
- ▶ Exploiter et présenter les résultats de manière optimale

TRAITER LES NON-CONFORMITÉS ET METTRE EN PLACE DES ACTIONS CORRECTIVES

- ▶ Découvrir l'existence d'automates pour la qualité

EXERCICES

- ▶ Cas pratique suite aux questions/réponses

ÉVALUATIONS

- ▶ Quizz
- ▶ Questionnaire à chaud

mis à jour en janvier 2024