

FICHE 13 : [MODULE SUR L'ÉTUDE DE SATISFACTION DES BÉNÉFICIAIRES]

1- OBJECTIFS DE LA FORMATION :

Cette formation doit permettre aux participants de :

- Sensibiliser les participants sur les avantages procurés par une étude de satisfaction des bénéficiaires;
- Mettre à la disposition des participants toutes les techniques nécessaires en matière de préparation d'une étude de satisfaction des bénéficiaires;
- Donner aux participants toutes les techniques relatives à la réalisation d'une étude de satisfaction des bénéficiaires;
- Mettre à la disposition des participants tous les éléments nécessaires à une bonne analyse des résultats, fournis par cet outil.

2- PUBLIC CIBLÉ :

- Tous les commerciaux sont susceptibles de suivre cette formation.

3- PRÉ-REQUIS POUR SUIVRE CETTE FORMATION :

- Bac + 2 en Marketing ou en Gestion Commerciale

4- APPROCHE MÉTHODOLOGIQUE :

- Exposés;
- Discussions;
- Travaux de groupes.

5- NOMBRE DE FORMATEURS NÉCESSAIRES :

- 2 formateurs

6- DURÉE DE LA FORMATION :

- 3 jours

7- MATÉRIEL REQUIS :

- Un Local;
- Un tableau Padex;
- Marqueurs;
- Fiches en cartons;
- Fiches en carton rouges et vertes.