

Opleiding : Klanttevredenheid meten

Praktijkcursus - 2d - 14u00 - Ref. MSC

Prijs : 1280 € V.B.



4,2 / 5

Klanttevredenheid is een belangrijk onderwerp, want ontevredenheid kost geld. Hoe kun je de prestaties van je bedrijf beoordelen en verbeterpunten identificeren door het prisma van klanttevredenheid? Deze praktische training presenteert de methoden en tools die je nodig hebt om klanttevredenheid effectief te meten en te analyseren.



Pedagogische doelstellingen

Aan het einde van de training is de deelnemer in staat om:

- ✓ Klanttevredenheid integreren in het hart van het bedrijf
- ✓ Meetelementen en criteria definiëren
- ✓ Resultaten analyseren en benutten
- ✓ De resultaten presenteren en actieplannen implementeren

Doelgroep

Kwaliteitsmanagers, klantenservicemanagers, onderzoeksmanagers, marketing- of verkoopmanagers.

Voorafgaande vereisten

Geen speciale kennis vereist.

Praktische modaliteiten

Praktisch werk

Bestuderen van echte gevallen. Ervaringen delen. Reflectie workshops, rollenspel oefeningen.

Leer methodes

Actieve en participatieve onderwijsmethoden. Afwisseling van theorie en praktijk met toepassing op de context en ervaring van de deelnemers.

Opleidingsprogramma

DEELNEMERS

Kwaliteitsmanagers, klantenservicemanagers, onderzoeksmanagers, marketing- of verkoopmanagers.

VOORAFGAANDE VEREISTEN

Geen speciale kennis vereist.

VAARDIGHEDEN VAN DE CURSUSLEIDER

De deskundigen die de cursus leiden zijn specialisten op het betreffende vakgebied. Zij werden geselecteerd door onze pedagogische teams zowel om hun vakkennis als hun pedagogische vaardigheden voor elke cursus die zij geven. Zij hebben minstens vijf tot tien jaar ervaring in hun vakgebied en oefenen of oefenden verantwoordelijke bedrijfsfuncties uit.

BEOORDELINGSMODALITEITEN

De cursusleider beoordeelt de pedagogische vooruitgang van de deelnemer gedurende de gehele cursus aan de hand van meerkeuzevragen, praktijksituaties, praktische opdrachten, ... De deelnemer legt ook van tevoren en naderhand een test af ter bevestiging van de verworven kennis.

1 Het begrip klanttevredenheid begrijpen

- Definities: klanttevredenheid, loyaliteit, enz.
- De werkingsprincipes van de customer life cycle: kwaliteit, tevredenheid en loyaliteit.
- Wat zijn de uitdagingen voor het bedrijf en zijn werknemers?
- De voorwaarden, de animatie- en communicatiemethoden, de belangrijkste succesfactoren bij het implementeren van dit type hulpmiddel.
- Identificatie, analyse en belang van tevredenheids- en ontevredenheidsfactoren.
- Introductie van het begrip gehechtheid en de determinanten van loyaliteit.

Oefening

Maak een mentale kaart van klanttevredenheid.

2 Het meten van tevredenheid

- Wanneer meten: timing, frequentie, seizoensgebondenheid, enz.
- Aan wie moet je het vragen: doelgroepen, contactpersonen (B2B, B2C, enz.).
- Hoe moet de informatie verzameld worden: persoonlijk, telefonisch, per post, internet, enz.
- Kies het monster en zorg ervoor dat het representatief is.
- Het structureren van je vragenlijst: keuze van meetschalen, volgorde en formulering van vragen, enz.

Oefening

Opstellen van een vragenlijst voor klanttevredenheid.

3 Onderzoeken uitvoeren

- Test en optimaliseer je vragenlijst.
- De interviewers brieven: instructies die ze moeten opvolgen, fouten die ze moeten vermijden, enz.
- Bewaking van de voortgang van het onderzoek: veldmonitoring.

Rollenspel

Instructies doorgeven aan interviewers. Debriefing van de groep.

4 De resultaten van het onderzoek gebruiken

- Weten hoe om te gaan met open vragen: codeplan, codering, semantische analyse, enz.
- Kies de kwantitatieve behandelingen die op de gegevens moeten worden toegepast.
- Kies de synthetische indicatoren die moeten worden geconstrueerd.
- Kies de invalshoek van de analyse: globaal, per klantdoel, per markt, per afdeling, integratie van financiële gegevens, enz.
- De resultaten presenteren: grafische keuzes, mappings, enz.
- Bepaal de kritieke punten waarop actie moet worden ondernomen en identificeer gebieden die voor verbetering vatbaar zijn.
- Corrigerende maatregelen uitvoeren: hulpmiddelen en actieplannen kiezen...

Oefening

Analyse en gebruik van vragenlijsten.

PEDAGOGISCHE EN TECHNISCHE MIDDELEN

- De gebruikte pedagogische middelen en cursusmethoden zijn voornamelijk: audiovisuele hulpmiddelen, documentatie en cursusmateriaal, praktische oefeningen en correcties van de oefeningen voor praktijkstages, casestudies of reële voorbeelden voor de seminars.
- Na afloop van de stages of seminars verstrekt ORSYS de deelnemers een evaluatievragenlijst over de cursus die vervolgens door onze pedagogische teams wordt geanalyseerd.
- Na afloop van de cursus wordt een presentielijst per halve dag verstrekt, evenals een verklaring van de afronding van de cursus indien de stagiair alle sessies heeft bijgewoond.

TOEGANGSMODALITEITEN EN TERMIJNEN

De inschrijving dient 24 uur voor aanvang van de cursus plaatsgevonden te hebben.

TOEGANKELIJKHEID VOOR MINDERVALIDEN

Is voor u speciale toegankelijkheid vereist? Neem contact op met mevr. FOSSE, contactpersoon voor mindervaliden, via het adres psh-accueil@ORSYS.fr om uw verzoek en de haalbaarheid daarvan zo goed mogelijk te bestuderen.

