

# Comment améliorer la recommandation de votre activité par un système basé sur la Voix du client ? // #0614

 7 h     217,00 €

## Public

Indépendants, professions libérales, responsables PME, toute personne soucieuse de travailler la satisfaction et la recommandation clients dans son activité professionnelle.

## Prérequis

Avoir acquis des bases en techniques de vente.

## Objectifs

L'objectif de l'atelier interactif est de vous initier au système basé sur « la voix des clients » et de mettre en place les 1ères bases de ce système dans votre activité.

Cette formation est agréée Chèques-Formation sous le numéro 0614 : en voici le lien direct : [fiche agréée chèque-formation \(https://www.leforem.be/catalogue-des-formations/formations/dc52ab45-e1e9-4c8d-ae48-da7c2430eba2\)](https://www.leforem.be/catalogue-des-formations/formations/dc52ab45-e1e9-4c8d-ae48-da7c2430eba2) . Cette fiche se retrouve dans le [Catalogue wallon des formations \(https://www.leforem.be/catalogue-des-formations\)](https://www.leforem.be/catalogue-des-formations) et vous pouvez aussi utiliser le numéro d'agrément dans la recherche par mot-clé. Le titre de la formation peut varier d'un catalogue à l'autre, sans incidence sur la validité du numéro d'agrément.

La satisfaction et la recommandation de nos clients est un gage de pérennité et de rentabilité de votre activité. La mise en place d'un système de la voix du client permet une amélioration continue de votre entreprise.

## Introduction

### Système basé sur la Voix du client

- Customer centricity
- Net Promotor Score
- Différences entre satisfaction/recommandation ?

### Promoteurs/Détracteurs/Passifs

- Description
- Impact sur votre activité
- Quelles en sont les causes ?

### Captation de la Voix du client

- Mise en place d'un système
- Cas pratique : application à votre activité/société
- Mettre en place une boucle de rappel

### Traitement des insatisfactions

### Amélioration continue

### Conclusions

## Informations pratiques

> **Droit d'inscription**

217,00 €

 Cette formation est agréée "chèques formation".

> **Horaires**

 Liège

> Le 12 novembre 2025  
De 9h à 17h

> **Certificat - Attestation**

Attestation de participation

> **Aides sectorielles à la formation**

Pouvez-vous bénéficier d'une aide sectorielle ? Pour en savoir plus, consultez l'onglet **Fonds sectoriels de formation** (<https://www.formation-continue.be/aides-la-formation/fonds-sectoriels-de-formation>) .

# Comment améliorer la recommandation de votre activité par un système basé sur la Voix du client ? - Le mercredi 12 novembre 2025, Liège

## Organisation

Le prix comprend le support de cours ainsi qu'un accueil café et un sandwich à midi

## Renseignements

04/229.84.20

€ 217,00 € ou 7 Chèques-Formation



### Dates de formation

Le mercredi 12 novembre 2025

### Horaire

De 9h à 17h



### Liège, Sainte Beuve

Boulevard Sainte-Beuve, 1  
4000 Liège  
Belgique

[inscription-sainte-beuve@centreifapme.be](mailto:inscription-sainte-beuve@centreifapme.be)

[04/229.84.20](tel:042298420)

### Formateur

Pavel WOLF