

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



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.

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

formation.continue@centreifapme.be

[04/229.84.20](tel:042298420)

Formateur

Pavel WOLF