

Ecoute Client avec la Méthode CEM / Conception à l'Ecoute du Marché Identification des Besoins & Attentes

PERSONNES CONCERNEES



Responsables :
Marketing-Méthode
Commercial-Etudes-Qualité

PEDAGOGIE



Apports théoriques
Exercices d'application

DOCUMENTATION



Synthèse du diaporama
présenté

DUREE

3 jours



OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Comment construire son processus orienté client, répondant pleinement à la norme ISO 9001 ?
- Comment construire une stratégie d'entreprise basée sur l'écoute du marché ?
- Comment trouver les réponses aux attentes des clients ?
- Comment s'inscrire dans une démarche anticipatrice et innovante ?

CONTENU DE LA FORMATION

- **L'Ecoute client selon ISO 9004**
- **Besoins et attentes des clients**
 - L'exploitation des réclamations clients
 - Identification des besoins et attentes
 - Concept de Market-in et de Product-out
 - Les différentes typologies d'enquêtes
- **Concepts de base nécessaires à une « bonne écoute client »**
 - Exploitation des rapports de visites
 - Les concepts de base de la CEM
- **Les 5 étapes de la méthode CEM**
 - Enquête qualitative pour capter « les voix des clients »
 - Analyse fonctionnelle des voix des clients
 - Elaboration et sélection des attentes
 - Enquête quantitative par la méthode KANO – Qualification des attentes
 - Elaboration de la stratégie d'amélioration et/ou d'anticipation
 - Déploiement de la stratégie
- **Elaboration d'un processus client et rebouclage avec les enquêtes de satisfaction**
 - Comment répondre aux exigences de la norme ISO 9001 ?
- **Autres applications de la CEM**
 - Identification des besoins et attentes des personnels dans l'entreprise
- **Synthèse.**