

## Satisfaction clients pour éditeur de logiciels

**Durée:** 3.00 heures (0.50 jours)

**Avis clients :**

### Profils des stagiaires

- Toute personne intervenant sur la satisfaction clients chez un éditeur de logiciels, Product Marketing Manager, Chef de produit, CSM, consultants, chefs de projet

### Prérequis

- Aucun

### Objectifs pédagogiques

- Identifier les facteurs clés influençant la satisfaction des clients d'un éditeur de logiciels B2B
- Identifier les attentes spécifiques de vos clients vis à vis de votre entreprise et de votre offre
- Découvrir les outils et techniques pour mesurer la satisfaction client
- Analyser les résultats de satisfaction pour identifier les points forts et les zones d'amélioration
- Apprendre à segmenter les clients pour des analyses plus précises
- Élaborer des stratégies pour améliorer la satisfaction client basée sur les résultats de l'analyse
- Mettre en place un système de suivi continu de la satisfaction client et intégrer la satisfaction client dans la culture de l'entreprise

### Contenu de la formation

- Introduction à la satisfaction client d'un éditeur de logiciels
  - Le Business Model d'un éditeur de logiciels
  - Définition de la satisfaction client
  - Importance de la satisfaction client vis à vis d'un logiciel B2B
  - Impact de la satisfaction client sur la rétention, le churn, et le NPS (Net Promoter Score)
- Facteurs affectant la satisfaction client
  - Qualité du produit : Fiabilité, fonctionnalités, performance
  - Expérience utilisateur (UX) et interface utilisateur (UI)
  - Service client et support technique
  - Communication et gestion des attentes
- Mesure de la satisfaction client
  - Présentation des principaux indicateurs de satisfaction : CSAT (Customer Satisfaction Score), NPS, CES (Customer Effort Score)
  - Utilisation des enquêtes et feedbacks clients : Conception, diffusion et analyse
  - Techniques d'analyse des données : Analyse qualitative et quantitative
  - Outils de mesure : Logiciels de sondage, outils d'analyse de sentiment, plateformes CRM

Date de mise à jour du programme : 13/01/2025

# ROUTE TO BUSINESS

574 chemin de Wette Fays

69300 Caluire-et-Cuire

Email: [anaissoragna@route2business.fr](mailto:anaissoragna@route2business.fr)

Tel: +33478725264



- Analyse et interprétation des résultats d'une enquête de satisfaction
  - Interprétation des scores de satisfaction : Que signifient-ils vraiment ?
  - Segmentation des résultats par type de client, utilisation, etc.
  - Identification des tendances et des schémas récurrents
  - Analyse des retours négatifs et identification des causes sous-jacentes
- Stratégies d'amélioration de la satisfaction client
  - Mise en place de plans d'action pour corriger les points faibles identifiés
  - Personnalisation de l'expérience client : Comment adapter le produit et le service à différents segments de clientèle
  - Communication proactive avec les clients : Gestion des attentes et des promesses
  - Suivi des actions et évaluation de leur impact sur la satisfaction
- Suivi continu et amélioration continue
  - Établissement de processus pour le suivi régulier de la satisfaction client
  - Intégration des feedbacks dans le cycle de développement produit
  - Education des équipes internes sur l'importance de la satisfaction client
- Atelier pratique
  - Travail en groupes pour concevoir une enquête de satisfaction client et analyser les résultats
  - Présentation des stratégies d'amélioration proposées par les participants
  - Discussion ouverte sur les défis spécifiques liés à la satisfaction client dans un environnement éditeur de logiciels B2B

## Organisation de la formation

### Equipe pédagogique

Didier Fraisse - Formateur et responsable pédagogique Spécialiste en Stratégie et Business Model Editeurs

@ : [didierfraissee@route2business.fr](mailto:didierfraissee@route2business.fr)

Tel : 06 72 52 68 80

Anaïs Soragna

Responsable administratif / référent handicap @ : [anaissoragna@route2business.fr](mailto:anaissoragna@route2business.fr)

Tel : 04.78.72.52.64

### Moyens pédagogiques et techniques

- Exemples éditeurs de logiciels
- Exercices pratiques sur le cas des entreprises participantes
- animateurs ayant une forte expérience des éditeurs de logiciels
- Salle de formation équipée ou salle de visioconférence
- Support de formation en format numérique

### Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation

- Questionnaire en amont de la formation
- Exercices pratiques
- Jeux de questions-réponses
- QCM de validation des acquis

Date de mise à jour du programme : 13/01/2025

## ROUTE TO BUSINESS

574 chemin de Wette Fays

69300 Caluire-et-Cuire

Email: [anaissoragna@route2business.fr](mailto:anaissoragna@route2business.fr)

Tel: +33478725264



- Questionnaire de satisfaction
- Attestation de présence

### Accessibilité

Formation à distance en inter-entreprises.

Pour les formations en ligne, une bonne connexion internet est indispensable.

Pour tout besoin spécifique, merci de contacter notre référent handicap :

Anais Soragna : [anaissoragna@route2business.fr](mailto:anaissoragna@route2business.fr) / 0478725264

### Delai d'accès à la formation

Les inscriptions sont ouvertes jusqu'à 1 semaine avant le début de la formation.

Date de mise à jour du programme : 13/01/2025