

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

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

@ : didierfraisse@route2business.fr

Tel : 06 72 52 68 80

Anaïs Soragna

Responsable administratif / référent handicap @ : 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

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 / 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