

Une équipe d'experts QHSE pour l'Afrique

ISO4AFRICA
Solutions QHSE pour l'Afrique

Formations QHSE

Conseil/Projets QHSE

Audits QHSE

Certifications QHSE

Accompagnements ISO

- ISO 9001
- ISO 14001
- ISO 45001
- ISO 27001
- ISO 22000
- ...

Des Solutions QHSE sur Mesure

Nos Formations Satisfaction Clients ISO 10004

AFConsulting Group

Web : www.afconsulting-africa.com

Tel : 237 678040605/655664200

WhatsApp : 237 682362565

Email : infos@ag-infos.com



QHSE 01 : Management de la Satisfaction Clients : Formation Complete

QHSE 02 : Traitement des plaintes et réclamations clients - Gestion des Non-Conformités

QHSE 03 : Lignes directrices pour une Démarche de satisfaction Client Efficace et pertinente

QHSE 04 : Comprendre les enjeux de la satisfaction client pour l'entreprise

QHSE 05 : Réaliser des enquêtes de satisfaction clients : Les Bonnes pratiques

QHSE 06 : Management de la Qualité de Services suivant ISO 9001

QHSE 07 : Placer l'accueil au coeur de la satisfaction clients

QHSE 08 : PECB ISO 10004 Lead Customer Satisfaction Manager [The BEST]



La **Satisfaction Clients** consiste à proposer à vos clients des produits et des services qui répondent à leurs besoins, à leurs attentes, à leur niveau d'exigence. De plus en plus d'entreprises sont conscientes que le développement pérenne de leur activité repose en bonne partie sur leur capacité à satisfaire leur clientèle. Pourtant, certaines hésitent encore à placer la satisfaction client au cœur de leur stratégie.

Satisfaction Clients, Fidélisation Clients et Qualité de Services sont trois notions intimement liées, et déterminantes pour le succès à long terme d'une entreprise. Schématiquement, la qualité des produits et/ou services génère de la satisfaction pour le client, cette satisfaction pouvant se traduire par sa fidélité. La fidélité accroît la performance de l'entreprise, qui peut réinvestir dans la qualité pour alimenter un cercle vertueux.

L'**insatisfaction clients** est l'un des principaux dangers pour une entreprise. Plusieurs études ont montré l'impact économique et financier considérable de l'insatisfaction dans un contexte de forte volatilité des consommateurs et de concurrence exacerbée. Des études récentes démontrent que 91% des consommateurs insatisfaits par vos produits ou services ne reviendront plus vers votre entreprise. Un taux élevé d'insatisfaction client entraîne une perte de clientèle, à court ou moyen terme. Cela justifie de consacrer du temps à la mesure de la satisfaction clients.

Modes de formation

Nos formations peuvent se dérouler en Mode **présentiel** ou **Visio Conférence (ZOOM)**

Qui sont les animateurs?

Expert QHSE/PECB Trainer

Nos formateurs sont tous des experts dans leurs domaines respectifs dotés de plusieurs années d'expériences. Ils sont tous des formateurs agréés par PECB.

Les atouts de nos sessions?

Une approche pratique de mise en oeuvre
Partage d'expériences & Bonnes pratiques
Présentation des outils et modèles
Supports PDF officiels et Audios

Les examens se déroulent
dans nos locaux

PECB