



ISO 10004
Training

OFFRES NOS FORMATION

Placez la Qualité au coeur de la performance de l'entreprise

Contactez-Nous dès maintenant

Formations - Satisfaction Clients

<https://www.facebook.com/AFConsultingSolutions>
www.afconsulting-africa.com



Nos Offres de Formation en
**Management de la Satisfaction
Clients Suivant ISO 10004**

■ Cameroun; RDC; Gabon; Côte d'Ivoire; Burkina Faso; Benin; TOGO; Sénégal

**Un Besoin?
Des Solutions
sur Mesure**

- INTRA** : Les sessions se déroulent pour vos collaborateurs uniquement;
- INTER** : Les participants proviennent de plusieurs entreprises;
- SUIVI** : Evaluation à chaud et à Froid, Accompagnement et Coaching inclus;
- EXAMS** : Examens de certification PECB composés dans nos locaux;
- TRAINER**: Formateurs expérimentés dotés de plusieurs années d'expériences;

Dans nos locaux ou les vôtres

Des offres sur mesures



AFCONSULTING > Email : infos@ag-infos.com WhatsApp : (+237) 682 362 565 Tel : (+237) 678 040 605 | 655 664 200



Modules disponibles : **Satisfaction Clients**

- 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
- QHSE 07** : Placer l'accueil au coeur de la satisfaction clients
- QHSE 08** : **PECB ISO 10004 Lead Customer Satisfaction Manager [The BEST]**

- AFConsulting, Centre formation agréé PECB
- Formateurs Agréés PECB TRAINER
- Examens Composés sur place
- Mises en Situations Pratiques
- AFConsulting, Centre formation agréé MINEFOP

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.**

AFConsulting, Votre partenaire pour vos formations et Certifications QHSE