

Numéro de module	228
Titre	S'assurer de la satisfaction de la clientèle
Compétence	Mesurer la satisfaction de la clientèle en termes de prestations de services informatiques à l'aide de mesures et d'enquêtes. Interpréter les résultats, élaborer des mesures, les présenter, les mettre en œuvre et les contrôler périodiquement.
Objectifs d'apprentissage	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sélectionner une méthodologie (Trailer Calls, enquêtes de satisfaction) de détermination de la satisfaction de la clientèle (interne et externe). Elaborer un questionnaire avec des exemples de "Best Practice", en déduire la métrique, déterminer les valeurs de mesure et décider de la pondération. 2. Formuler un cahier des charges pour la mesure et l'enquête (périodicité, étendue/contenu, échéances), demander des offres et établir le catalogue des critères applicables à l'évaluation. 3. Evaluer les offres concernant le mandat de mesure au moyen du catalogue de critères et mandater l'entreprise choisie pour la réalisation de l'enquête/la mesure. 4. Analyser les résultats de l'enquête/la mesure, les commenter, les comparer avec les résultats de l'année précédente, les rassembler et les rédiger sous forme de rapport. 5. Déduire les potentiels d'amélioration dans la satisfaction de la clientèle, établir le plan d'action correspondant (temps/coûts) pour éliminer les points faibles et pour atteindre les objectifs de satisfaction de la clientèle, les présenter et faire prendre une décision. 6. Mettre en œuvre le plan d'action, vérifier les résultats, les rédiger sous forme de rapport et, en cas de divergence avec l'objectif, introduire les mesures correctives.
Objet	Satisfaction d'un certain volume de clients par rapport à l'ensemble des services informatiques internes et/ou externes.
Niveau	5
Pré-requis	<ul style="list-style-type: none"> • Expérience dans le suivi des clients, le marketing ou la distribution • Développer et mettre en œuvre des services • Assurer le Monitoring, le Metering et le Reporting
Reconnaissance	Brevet fédéral d'Informaticienne / d'Informaticien
Validité	Libre