


Évaluer la satisfaction de ses clients et en tirer profit (FOV007)

Ce séminaire vous intéressera si ...	Vous êtes bon dans votre activité et sentez bien que vos clients sont satisfaits ... mais vous ne savez pas forcément comment en tirer profit ? Vous avez bien conscience qu'un client mécontent parle plus qu'un client content mais ne savez pas comment transformer ces derniers en ambassadeurs plus porteurs ? Disposer de modèles, de clés et d'outils concrets, pertinents, personnalisés, directement utilisables à l'issue de la formation vous intéresse ? Alors cette formation est faite pour vous !
Public-cible ?	Tout public (indépendant, Directeur, fonction commerciale, de gestion ou de réalisation)
Objectifs généraux de la formation ?	<ul style="list-style-type: none"> - Au terme de la formation les participants sauront pourquoi, quand et comment évaluer la satisfaction de leurs clients avec pertinence, efficacité et simplicité. - Basée sur la pratique et animée en participatif, cette formation permettra aux participants de repartir avec des outils pratiques afin de pouvoir directement les mettre en œuvre au profit de leur renommée comme de la croissance de leur activité.
Contenu de la formation ?	<ul style="list-style-type: none"> - Evaluer la satisfaction de ses clients : lesquels, pourquoi et pour quels bénéfices ? - Une méthodologie ciblée pour des résultats ciblés - RGPD et autres points d'attention à considérer - Composer son évaluation de satisfaction en pratique - Analyser et exploiter les résultats pour en tirer profit
Prérequis ?	Suivre le module FDP 009 « Définir ses enjeux, parties prenantes et objectifs pour bien cibler ses actions » est fortement recommandé en complément de ce module. En effet, ses aspects – essentiels pour bien cibler ses évaluations de satisfaction – ne sont pas abordés en détail à l'occasion du présent module.
Durée	2 jours
Dates	Les 25 et 26/05 ; 26 et 27/11
Lieu	Charleroi (Belgique)
La formatrice ?	 <p>Clémentine PROUTEAU</p> <p>Coach-Formatrice & Consultante senior spécialisée en gestion de projets, démarches qualité et management participatif, elle accompagne les entreprises et organismes de toutes taille comme les particuliers afin de les aider à faire éclore leur plein potentiel. La structure, les outils simples et le pragmatisme qu'elle apporte sont les points forts appréciés par ses clients.</p>
Prix ?	Par personne : 950,00 € HTVA – 1.149,50 € TVAC
Au terme de la formation	Possibilité de suivi dans l'entreprise ou de supervisions-coachings individuels pour renforcer les acquis (option – prix à la demande)



Évaluer la satisfaction de ses clients et en tirer profit (FOV007)

Pour vous inscrire ...

Merci de renvoyer le bon de commande ci-dessous à :

RCF – Avenue de Longvic, 16 – 5620 Florennes (Belgique)

Fax : ++32 (0)71.68.52.13

E-mail : info@rcf-sprl.be

Ou inscrivez-vous directement sur notre site web : <http://www.rcf-sprl.be/formations>

REFERENCE	DATE		NOM DU SEMINAIRE
	DU ...	AU ...	
FOV 007	25/05/2020	26/05/2020	Évaluer la satisfaction de ses clients et en tirer profit
	26/11/2020	27/11/2020	

Identité du/de la/des participant(e)(s)

Nom	Prénom	Fonction	Adresse e-mail	Prix TTC
				1.149,50 €
				1.149,50 €
				1.149,50 €
Total :				

Coordonnées de facturation

Nom de votre organisation :

Adresse :

Code postal : Ville :

Pays : N° TVA :

Téléphone : Fax :

E-mail :

Date : Signature :



Évaluer la satisfaction de ses clients et en tirer profit (FOV007)

Conditions Générales

RASIC CONSEIL FORMATION sprl.

Siège social : Avenue de Longvic, 16 – 5620 Florennes (Belgique)

TVA n° 0895.221.611

Tél : ++32 (0)71.68.52.13

Email : info@rcf-sprl.be

1. Inscription et annulation

a. Chaque participant a l'obligation dès l'inscription de:

- Communiquer à **RCF** ses coordonnées personnelles à savoir : nom, prénom, adresse de résidence, numéro de téléphone, mail, adresse, et numéro de passeport (éventuellement) ;
- Transmettre, le cas échéant, les coordonnées de l'employeur qui inscrit le participant à la formation, à savoir : nom de l'employeur, forme de l'organisme (éventuellement), numéro d'entreprise (éventuellement), siège social, coordonnées et identité du responsable, numéro de TVA éventuel ;
- Renvoyer le formulaire d'inscription signé (un paraphe sur chaque page et une signature sur la dernière page, après avoir inscrit de manière manuscrite « lu et approuvé les conditions générales »).

A défaut de respect de ces obligations, l'inscription ne sera pas effective

b. Chaque participant a le droit d'annuler sa participation à un séminaire auquel il s'est inscrit. Les conditions suivantes sont d'application pour les participants qui auront déjà payé leur inscription :

- Si l'annulation est notifiée au plus tard 21 jours calendrier avant le début du séminaire, **RCF** rembourse l'intégralité des montants perçus duquel il prélève 50 € (cinquante euros) HTVA à titre de couverture des frais administratifs ;
- En cas d'annulation entre le 20ème et le 8ème jour, **RCF** remboursera 50% des frais d'inscription ;
- En cas d'annulation dans les 7 jours avant le début de la formation, **AUCUN REMBOURSEMENT NE SERA EFFECTUÉ**. Toute absence totale ou partielle au séminaire ne donnera lieu à aucun remboursement.

Pour les participants qui n'auraient pas encore payé leur inscription, tout dédit entraînera le paiement de frais de dossier fixés à 10 % du montant de la formation avec un minimum de 50 € HTVA (cinquante euros Hors TVA).

2. Organisation de la formation

RCF se réserve le droit d'annuler le séminaire de formation en cas de nombre insuffisant de participants. Les participants inscrits seront informés par e-mail au plus tard 21 jours calendrier avant le premier jour de la formation (le jour d'arrivée en Belgique n'étant pas comptabilisé).

En cas d'annulation du séminaire par **RCF**, l'intégralité des frais d'inscription sera remboursée sans application de l'article 1.b. des présentes conditions générales.

3. Prix

Sauf accord particulier, le prix de la formation comporte:

- Les coûts liés à l'animation et à la préparation de la formation ;
- Les frais de séjour et, dans le cas où les participants sont logés à l'hôtel, les frais d'hôtel (pension complète, taxe de séjour. Les frais de blanchisserie, téléphonie et autres menus frais ne sont pas pris en charge par **RCF**) ;
- Les frais de repas ; les frais de déplacement inhérent à la formation.

RASIC CONSEIL FORMATION sprl

16, avenue de Longvic – B5620 FLORENNES (Belgique) - Tél./Fax : (+32)071.68.52.13 E-mail : info@rcf-sprl.be

Sites : <http://www.rcf-sprl.be> <http://www.net-nouvel-espace-talents.org>

TVA : BE895.221.611 Code BIC : GEBABEBB – IBAN : BE08 0015 4240 8013



Évaluer la satisfaction de ses clients et en tirer profit (FOV007)

4. Paiement

Chaque participant a l'obligation de payer le coût du séminaire au plus tard à la date reprise dans le document de présentation du séminaire. A défaut de respect de cette obligation, l'inscription ne sera pas effective.

Chaque participant reste tenu personnellement de ses engagements vis-à-vis de **RCF** dès son inscription. Tout dédit entraînera des frais fixés à 10 % du montant de la formation et au minimum au coût des frais assumés par **RCF**.

5. Droit à l'image

RCF peut demander à un photographe de prendre des photos ou de tourner de courtes séquences lors de chaque session de formation afin de les diffuser sur son site internet (<http://www.rcf-sprl.be>). Les participants à la formation acceptent en signant les présentes conditions générales de renoncer explicitement à tous leurs droits à l'image et ce pour une durée indéterminée. Ce faisant, les participants autorisent également **RCF** à diffuser ces images sur son site internet et/ou sur les réseaux sociaux où il est actif.

6. Respect de la vie privée

RCF s'engage à ne transmettre aucune informations fournies sur le formulaire d'inscription à un autre organisme ou à une société, lié(e) ou non à **RCF**. Le participant a le droit de demander à ce que toutes les informations le concernant contenues dans les bases de données de **RCF** soient supprimées ou modifiées.

RCF n'utilise aucun cookie pour le suivi des navigations des internautes sur son site.

7. Règlement des litiges

Les présentes conditions générales de vente sont soumises à la loi belge.

La langue du présent contrat est la langue française. En cas de litige, les tribunaux de l'arrondissement judiciaire de NAMUR (Belgique) sont seuls compétents.