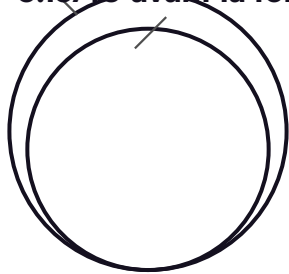


Résultats des évaluations

9.0 / 107.03/10 après la formation
6.13/10 avant la formation**+0.9** / 10

PROGRESSION DES COMPÉTENCES

**ÉVALUATION PRÉFORMATION
POUR LES APPRENANTS** **8.7**Motivation **8.7****ÉVALUATION À CHAUD POUR LES
APPRENANTS** **9.3**Contenu de la formation **9.4**Déroulement de la formation **9.6**Efficacité de la formation **8.7**Organisation de la formation **9.7**Préparation de la formation **9.1**Quel est votre niveau de satisfaction suite à la
formation ? **9.1****ÉVALUATION À FROID POUR LES
APPRENANTS** **8.1**Impact de la formation **7.6**Un mois après la formation, quel est votre
niveau de satisfaction ? **8.5****QUESTIONNAIRE POUR LES
INTERVENANTS** **10.0**Organisation de la formation **10.0**

PROGRESSION SUR LES OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

Evaluez vos compétences Analyser les résultats de satisfaction pour identifier les points forts et les zones d'amélioration

Evaluez vos compétences Apprendre à segmenter les clients pour des analyses plus précises

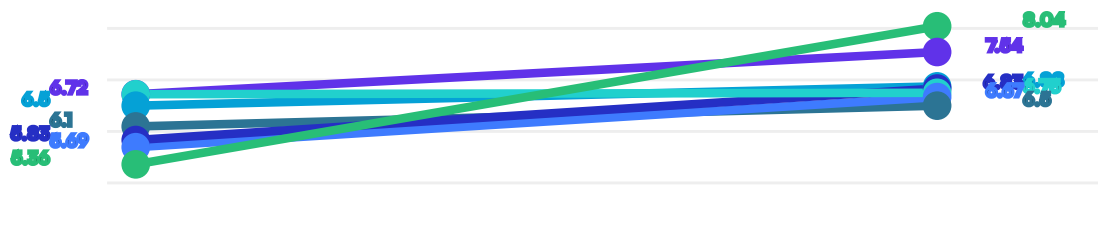
Evaluez vos compétences Découvrir les outils et techniques pour mesurer la satisfaction client

Evaluez vos compétences Elaborer des stratégies pour améliorer la satisfaction client basée sur les résultats de l'analyse

Evaluez vos compétences Identifier les attentes spécifiques de vos clients vis à vis de votre entreprise et de votre offre

Evaluez vos compétences Identifier les facteurs clés influençant la satisfaction des clients d'un éditeur de logiciels B2B

Evaluez vos compétences Mettre en place un système de suivi continu de la satisfaction client et Intégrer la satisfaction client dans la culture de l'entreprise

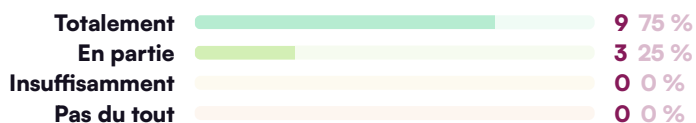
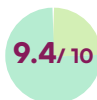


ÉVALUATION À CHAUD POUR LES APPRENANTS

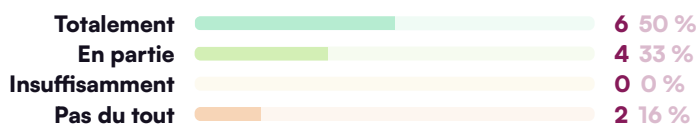
Préparation de la formation

9.1 / 10

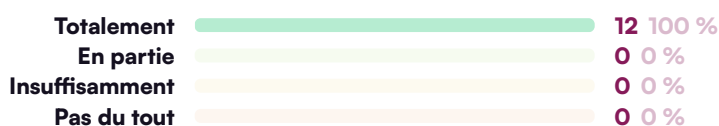
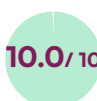
Le programme et les objectifs de la formation ont-ils été clairement annoncés ?



Avez-vous eu une discussion avec votre hiérarchie concernant cette formation ?



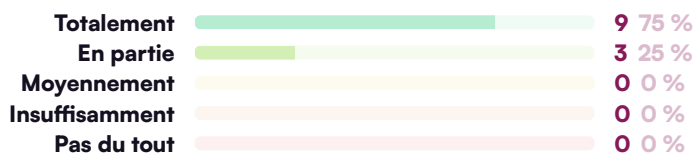
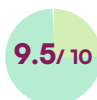
Avez-vous eu accès à votre espace de formation sur lequel se trouvent toutes les informations concernant son organisation ? (programme, dates, horaires, lieu)



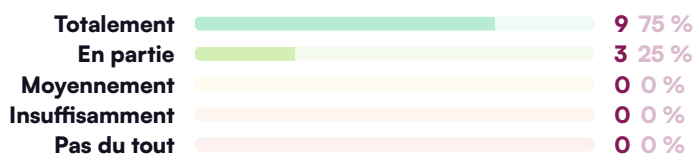
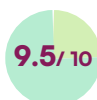
Organisation de la formation

9.7 / 10

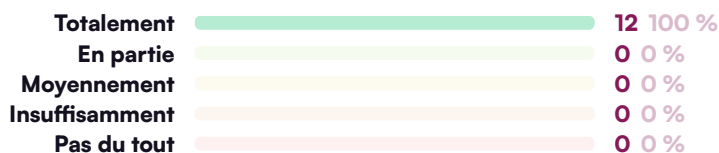
Etes-vous satisfait de l'organisation de la formation ?



La durée du stage vous a-t-elle semblé adaptée ?



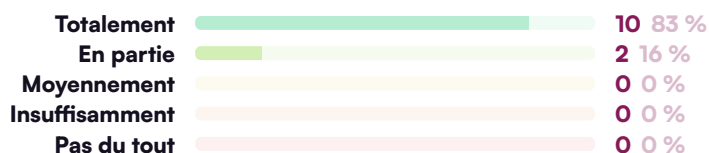
S'il y a eu besoin, avons-nous répondu à vos besoins en terme d'adaptabilité au niveau de l'organisation de la formation ? (dates, horaires, besoin de pauses régulières etc...)



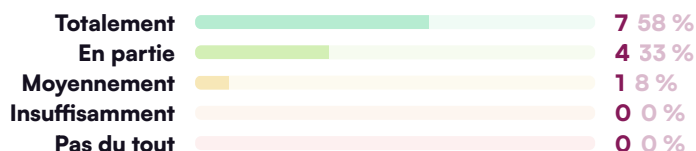
Déroulement de la formation

9.6 / 10

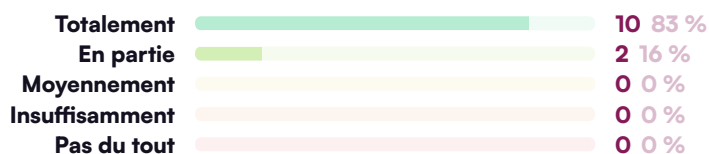
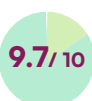
Le formateur était-il clair et dynamique ?



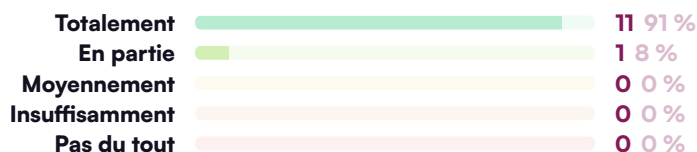
Les exercices et activités étaient-ils pertinents ?



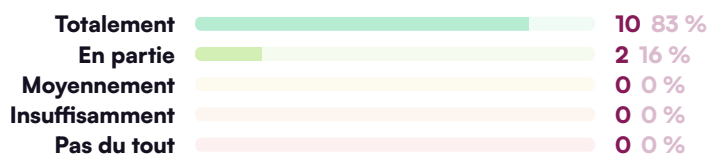
Le formateur a-t-il adapté la formation aux stagiaires ?



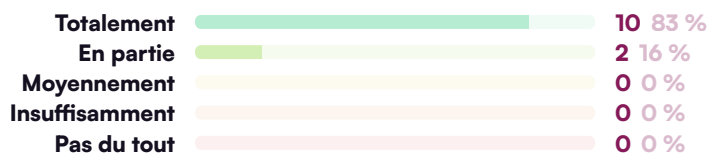
Le formateur a-t-il pris en compte vos besoins/demandes indiqués dans votre questionnaire de préformation ?



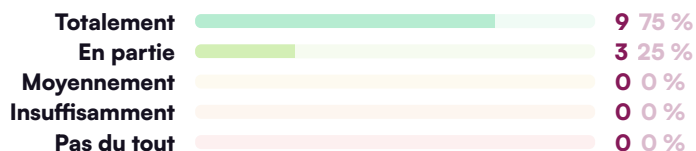
Le groupe était composé de manière adaptée ?



La cadence de la formation était-elle adaptée ?



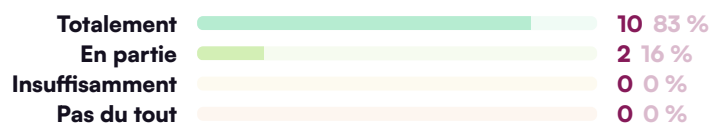
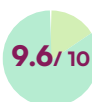
La méthode d'apprentissage du formateur était-elle adaptée ?



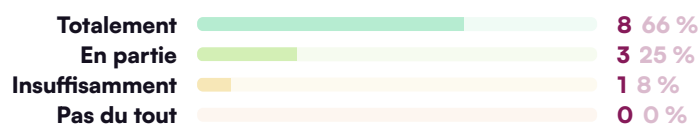
Contenu de la formation

9.3 / 10

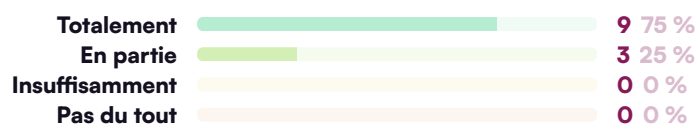
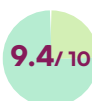
Le programme était-il clair et précis ?



Le programme était-il adapté à vos besoins ?



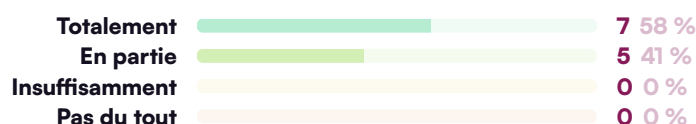
Les supports de formation étaient-ils clairs et utiles ?



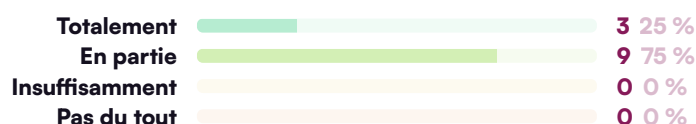
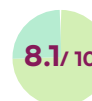
À ce jour, considérez-vous maîtriser les objectifs du programme ?



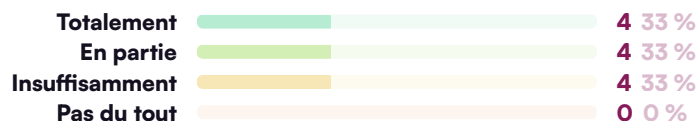
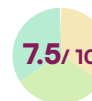
Identifier les facteurs clés influençant la satisfaction des clients d'un éditeur de logiciels B2B



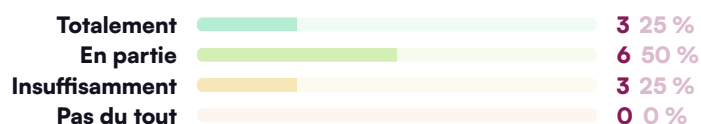
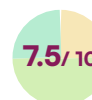
Identifier les attentes spécifiques de vos clients vis à vis de votre entreprise et de votre offre



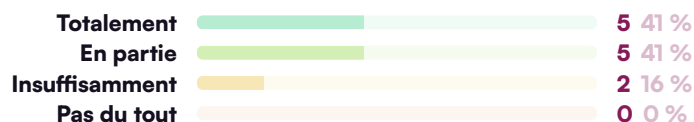
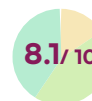
Découvrir les outils et techniques pour mesurer la satisfaction client



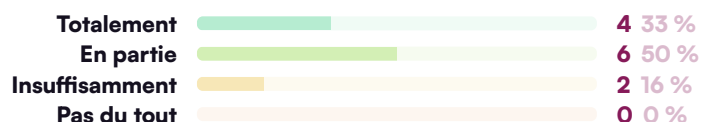
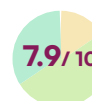
Analyser les résultats de satisfaction pour identifier les points forts et les zones d'amélioration



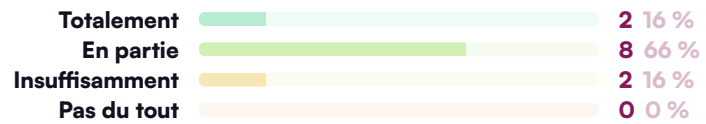
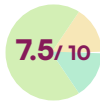
Apprendre à segmenter les clients pour des analyses plus précises



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

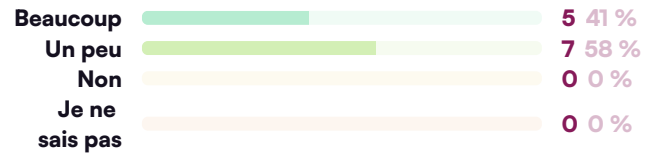


Efficacité de la formation



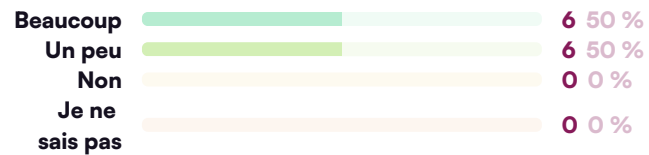
Cette formation améliore-t-elle vos compétences ?

8.5/10



Ces nouvelles compétences vont-elles être applicables dans votre travail ?

8.8/10



Recommanderiez vous cette formation ?

Oui 11 91 %

Non 1 8 %

Quels sont les points forts de cette formation ?



Un groupe assez restreint donc la formation permet des bons échanges



Une vision complète d'une bonne organisation Sales, Onboarding, CSM, PMM



Didier et le parallèle facile entre le contenu et la réalité



le format court et bien pensé. la pertinence du formateur qui apporte son expérience métier et donc peut partager des use case.

 **Formateur dynamique et qui connait très bien son secteur**

 **Travail sur du concret et bonne prise en compte des besoins**

 **Compétence du formateur et contenu**

 **Donne une vue globale des aspects qui entrent en jeu dans la satisfaction client d'éditeur de logiciel, ce qui permet par la suite de s'orienter sur un aspect ou l'autre, en fonction de ses intérêts**

 **Cette formation permet de balayer les points essentiels du rôle du CSM.**

Quels sont les points faibles de cette formation ?

 **Je m'attendais à un focus plus fort sur "Comment mesurer la satisfaction des clients ?". On était plus sur les critères de (in)satisfaction**

 **RAS**

 **peut-être prendre plus de temps pour les exercices qui forcent à la réflexion**

 **Ne rentre pas assez dans le détail pour donner des clés, des outils très factuel à mettre en place. Néanmoins, elle est adaptée aux débutants.**

 **Ras**

 **courte**

 **Du fait de son format réduite, cette formation ne permet pas d'approfondir les différents sujets traités et de les mettre en pratique de manière instantanée, c'est pourquoi je me suis inscrite à la formation sur 2 jours. Le support de formation est très complet, ce qui en fait un bon élément pour après la formation mais n'est pas très ludique.**

Avez-vous d'autres besoins de formation ou services ? Si oui, lesquels ?

J'imagine qu'une formation "payante" couvrirait davantage mon besoin.

Surement mais je n'ai pas encore les idées claires là dessus

la formation CSM pourrait être intéressante

Non, merci :)

on

non identifié pour l'instant

Suite à votre participation, nous serions flattés si vous acceptiez de partager votre expérience par un témoignage écrit ci-dessous afin que nous puissions le partager sur notre site Internet et LinkedIn. Merci

ADJADJ Philippe

R2B a une réelle expertise dans le monde de l'édition de logiciels et du Saas, pour lequel l'approche client est complètement différente. CSM, PMM, NPS, CSAT, ARR, CRO ... autant d'acronymes très bien maîtrisés par R2B et qui ne parlent qu'aux éditeurs Saas ;-)

TAUPIN Marie

Une formation pertinente, bien construite avec un formateur qui sait de quoi il parle ;-). J'ai particulièrement apprécié la place laissée aux échanges entre les participants qui permet d'enrichir encore plus les apprentissages et donne des pistes de réflexion supplémentaires.

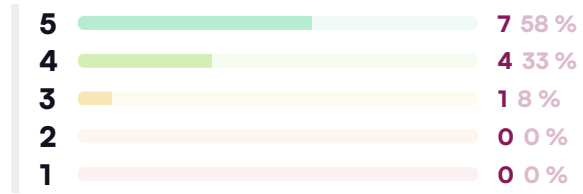
DASSARO Déborah

C'est une bonne introduction au customer success management, elle permet d'appréhender certains sujets clés et de réfléchir à un plan d'action pour mieux mesurer la satisfaction client et mettre en place des axes d'amélioration. Merci.

Quel est votre niveau de satisfaction suite à la formation ?

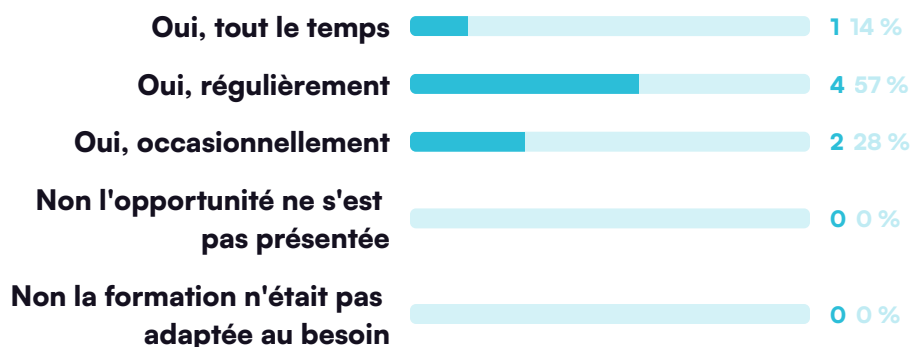
4.5

12 votants

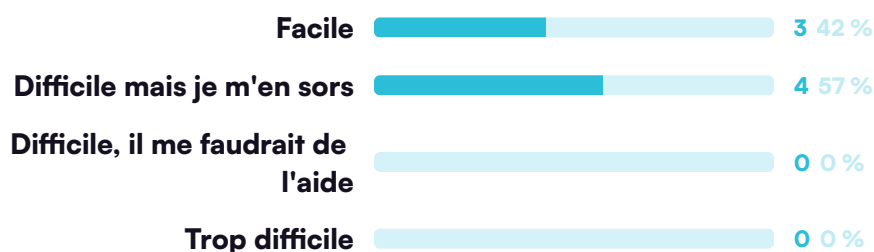


ÉVALUATION À FROID POUR LES APPRENANTS

Avez vous pu mettre en pratique les connaissances acquises ?



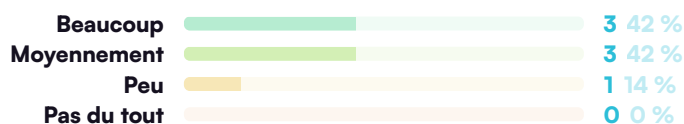
L'application concrète des connaissances vous paraît-elle ?



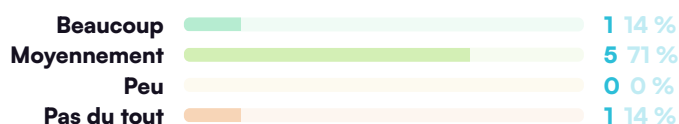
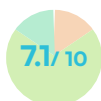
Impact de la formation

7.7 / 10

Cette formation a-t-elle accrue votre efficacité ?



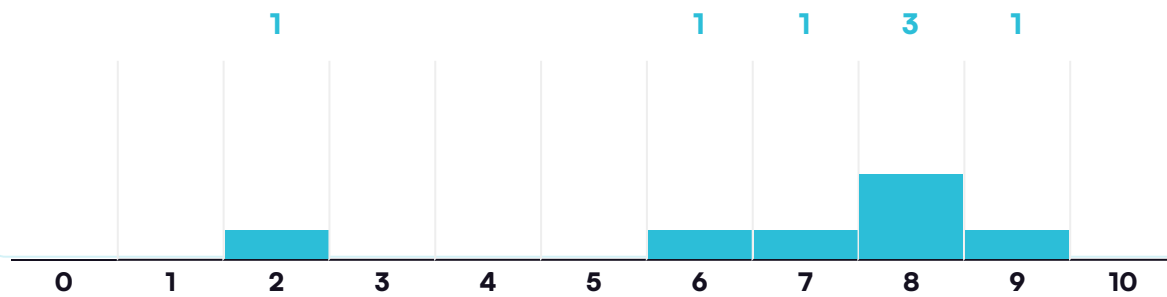
La formation a-t-elle accrue votre valeur sur le marché du travail (interne ou externe) ?



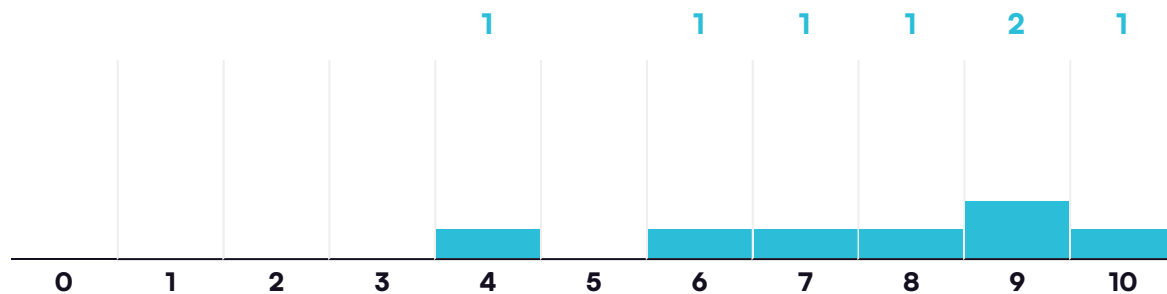
Évaluez vos compétences : Identifier les facteurs clés influençant la satisfaction des

6.9 / 10

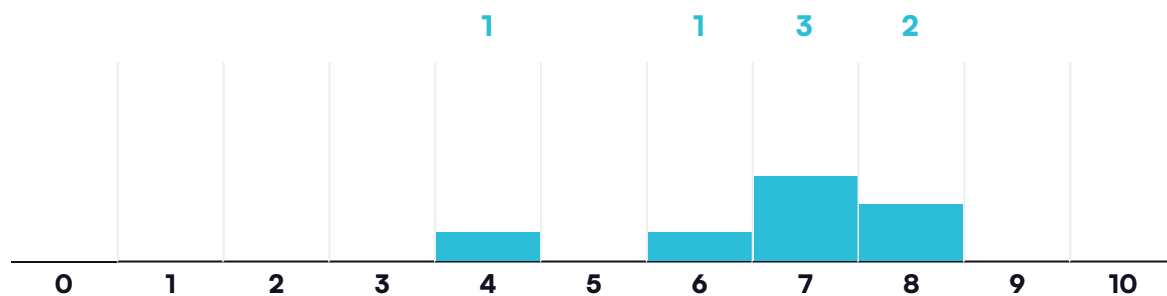
clients d'un éditeur de logiciels B2B



Évaluez vos compétences : Identifier les attentes spécifiques de vos clients vis à vis de votre entreprise et de votre offre

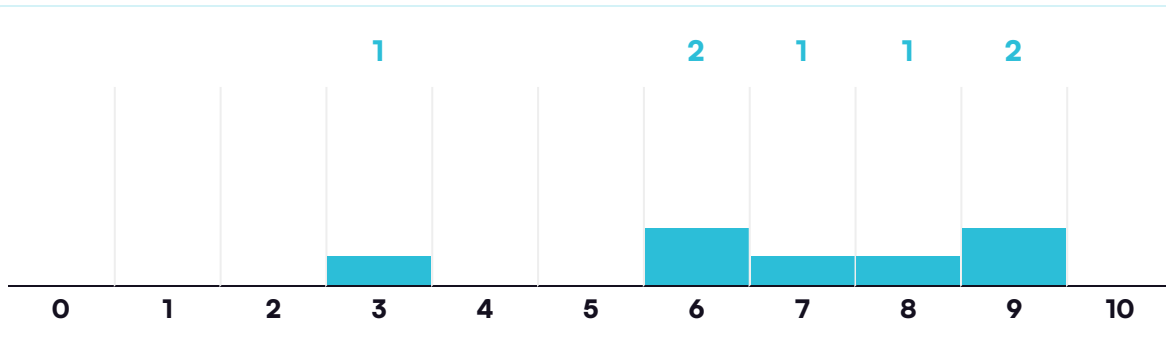


Évaluez vos compétences : Découvrir les outils et techniques pour mesurer la satisfaction client

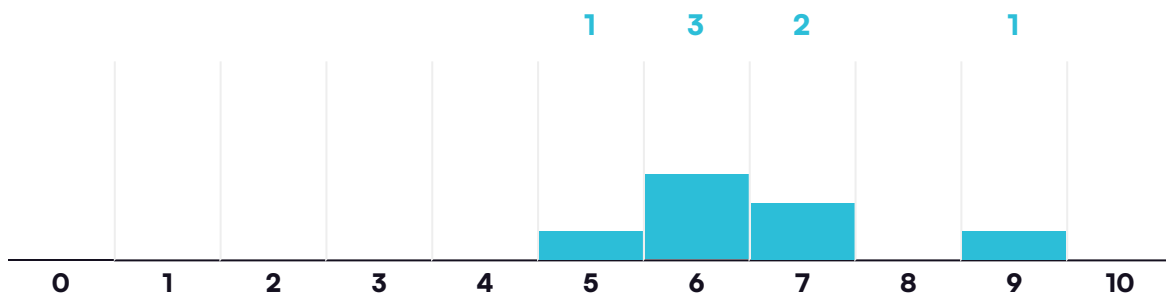


Évaluez vos compétences : Analyser les résultats de satisfaction pour identifier les points forts et les zones d'amélioration

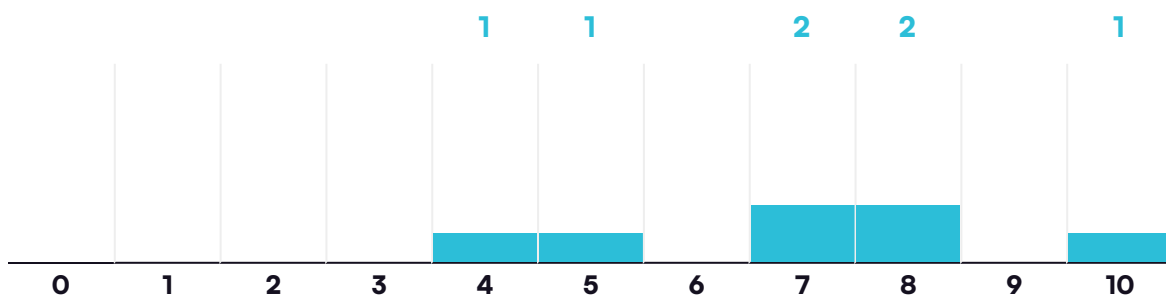




Évaluez vos compétences : Apprendre à segmenter les clients pour des analyses plus précises

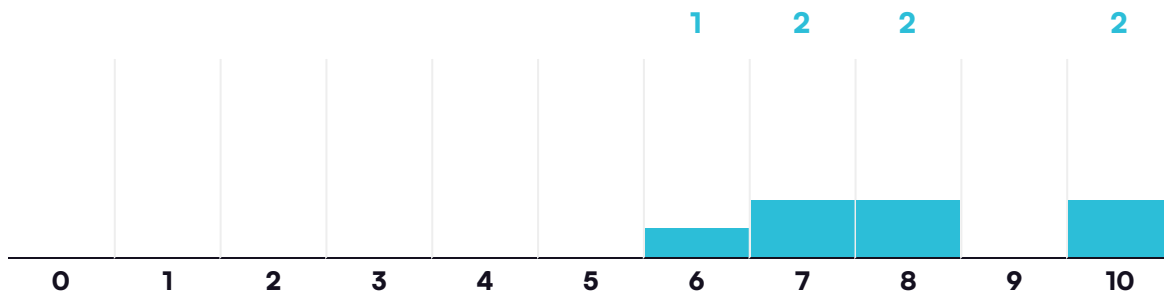


Évaluez vos compétences : Élaborer des stratégies pour améliorer la satisfaction client basée sur les résultats de l'analyse



Évaluez vos compétences : Mettre en place un système de suivi continu de la satisfaction client et Intégrer la satisfaction client dans la culture de l'entreprise





Quels sont avec le recul les éléments les plus utiles de la formation ?

Cela permet de remettre un couche sur des notion acquises mais pour lesquelles je ne soupçonnais plus l'existence

tout était très intéressant j'ai trouvé vraiment bien de pouvoir partagé ses pratiques et problématiques avec les autres participants

La compréhension de ce qui est derrière la satisfaction client pour un éditeur de logiciel

Avec le recul, que vous a-t-il manqué durant la formation ?

Rien

plus de temps ;-)

La formation est trop courte pour entrer dans les détails de chaque point clé de la satisfaction clients.

Rien

Quels pourraient être les prolongements nécessaires à la formation ?

Un mois après la formation, quel est votre niveau de satisfaction ?

4.3

7 votants

