



- Code : QDPLUS
- Niveau : Avancé
- Durée : 7 heures (9h00 -1 7h30)
- Lieu : B&D University Paris 15ème
- Budget : 480 € HT
- Inscription : 01 55 95 98 76
info@feedbackandco.com

Organisme de formation N°11 92 15501 92

Programme de formation

TRAITEMENT DES QUESTIONS OUVERTES

- Codification des questions ouvertes
- Création de la grille de codage
- Enregistrement des verbatims
- Exploitation de la question multiple issue du codage associée aux verbatims

PRODUCTION ET AUTOMATISATION DES RESULTATS

- Présentation de l'outil XL Report
- Création d'un plan de tris
- Création de sous-population
- Construction d'un modèle Excel
- Exploitation du modèle avec XI Report
- Utilisation du modèle pour les sous-populations

ENQUETE DE SATISFACTION ET CARTES D' ACTIONS PRIORITAIRES

- Les objectifs d'une enquête de satisfaction
- Rappel sur les questions échelles et les catégories tableaux
- Présentation de la méthode Satimix
- Mesure de l'impact des composantes de satisfaction sur la satisfaction globale
- Sortie des résultats dans le module Satimix
- Interprétation des tableaux et des cartes

Méthode pédagogique : Ce stage alterne les exposés théoriques et méthodologiques avec des exercices pratiques permettant de mettre en application les connaissances acquises au cours du stage.