STAT4DECISION
conseil et formation data science

Construction d'un indice de satisfaction

Ref. : sat101

Description :

Les indices de satisfaction des consommateurs sont des indicateurs importants de la santé de votre business.

Nous introduirons la méthodologie nécessaire pour mettre en place un indice de satisfaction en utilisant la même approche que pour les indices tels que l'ACSI (American Customer Satisfaction Index) ou l'ECSI (European Customer Satisfaction Index).

Cette formation vous permettra de maîtriser ce type d'indice, de la mise en place du modèle à l'analyse des résultats.

Nous utiliserons le logiciel XLSTAT qui permet de calculer simplement ce type d'indice.

Objectifs :

- Comprendre la mise en place d'un indice de satisfaction
- Savoir construire un indice de satisfaction des consommateurs
- Maîtriser l'utilisation d'XLSTAT pour créer un indice de satisfaction
- Comprendre les méthodes utilisées et savoir lire et interpréter les résultats obtenus

Programme :

- Les indices de satisfaction
- Le questionnaire et le modèle sous-jacents
- L'application avec XLSTAT
- L'interprétation des résultats

Durée : *1 jour*

Public :
Chargé d'étude, responsable marketing, personne intéressée par les applications marketing

Plus d'infos :
Nous contacter
(info@stat4decision.com)

Formation disponible en intra ou en inter-entreprises