



M080 - Découverte satisfaction clients

- ❖ **Type** : Découverte
- ❖ **Public(s) visés** : Tous les métiers d'un exploitant de domaine skiable et de remontées mécaniques
- ❖ **Prérequis compétence / expérience** : Savoir utiliser l'outil informatique
- ❖ **Prérequis** : Aucun
- ❖ **Objectif** : Découvrir la notion de satisfaction client
- ❖ **Programme** :
 - Thème 1 : Qu'est-ce que la satisfaction client ?
 - Thème 2 : La satisfaction client pourquoi ?
 - Thème 3 : Domaines de satisfaction clients pour le personnel impliqué dans l'exploitation des remontées mécaniques
- ❖ **Méthode pédagogique et animation** : le E-Learning est une forme d'apprentissage totalement autogérée qui permet au stagiaire d'apprendre à son rythme, sur un ordinateur, des contenus pédagogiques sur des sujets variés. Chaque stagiaire suit un ou plusieurs modules adaptés à ses besoins. Les modules sont élaborés par des formateurs expérimentés dans l'exploitation des domaines skiables, réalisant également des missions de conseils et d'audit.
- ❖ **Moyen pédagogique** :
 - Plateforme e-learning
 - Support technique par le formateur
 - Assistance par e-mail : info@scprm.fr
- ❖ **Test d'entraînement et évaluation** : à la fin du module un test d'entraînement peut être répété autant de fois que le souhaite le stagiaire. Pour finaliser son module le stagiaire réalise un test d'évaluation des connaissances acquises qu'il ne peut faire qu'une seule fois. Les résultats de la formation et du test d'auto-évaluation sont transmis à l'entreprise qui peut ainsi s'assurer de la réalisation du module et du niveau de connaissance acquis.
- ❖ **Durées** : Formation : 10 min, test d'entraînement : 5 min et test d'évaluation : 5 min - Total : 20 min
- ❖ **Tarifs** : Toute demande (info@scprm.fr) pour les entreprises ou les particuliers fait l'objet d'une offre de prix spécifique qui doit être validée avant la mise en place des parcours de formation.