

Qfor ClientScan

Training

Cette synthèse est basée sur les réponses d'un échantillon sélectionné par l'auditeur parmi tous les commanditaires pour la période du 01-04-2009 au 31-03-2010 inclus.

Pendant la visite d'audit l'exhaustivité de la liste des clients sur base de laquelle l'enquête sur la satisfaction des clients a été effectuée, a été contrôlée par l'auditeur.

Nombre de clients sélectionnés et interrogés par l'auditeur: 10.

Période de l'enquête sur la satisfaction des clients: du 27-05-2010 au 07-06-2010 inclus.

Des contacts avec les clients, il ressort que ceux-ci sont satisfaits à très satisfaits de l'organisme et des services prestés par celui-ci.

L'organisme et ses activités de formation répondent à la norme Qfor ClientScan.

Résultats

Scores	n/a	1	2	3	4	5	Moyennes
Impression globale	-	-	-	-	2	8	4,80/5
Phase préparatoire	-	-	-	-	5	5	4,50/5
Exécution	-	-	-	-	1	9	4,90/5
Gestion de projet	-	-	-	-	3	7	4,70/5
Rapport & outils	1	-	-	-	3	6	4,67/5
Consultants	-	-	-	-	1	9	4,90/5
Suivi	-	-	-	-	4	6	4,60/5
Contact avec l'organisme	-	-	-	-	2	8	4,80/5
Administration & Logistique	-	-	-	-	1	9	4,90/5
Rapport qualité-prix	-	-	-	-	1	9	4,90/5

Légende scores: n/a : non applicable - 1 : très insatisfait - 2 : insatisfait - 3 : neutre - 4 : satisfait - 5 : très satisfait

Pourcentage de satisfaction impression globale : 100%

Pourcentage de clients interrogés dont l'impression globale sur l'organisme est 'satisfait' ou 'très satisfait'.

Pourcentage de satisfaction aspects : 100%

Somme du nombre des scores 'satisfait' et 'très satisfait' par rapport au nombre total des scores, chaque fois pour les 9 aspects partiels.

Valeur moyenne des aspects évalués : 4,76/5

Valeur moyenne de tous les scores attribués par les clients aux 9 aspects partiels lors de l'enquête des références.

Indice d'homogénéité impression globale : 100%

Indique le degré d'homogénéité ou de dispersion des réponses relatives à l'impression globale, sur une échelle de -100 à 100.

Indice d'homogénéité satisfaction aspects : 100%

Indique le degré d'homogénéité ou de dispersion des réponses relatives à la satisfaction pour les 9 aspects partiels, sur une échelle de -100 à 100.

Niveau moyen pondéré de satisfaction : 4,78/5

Valeur moyenne de 'valeur moyenne de l'impression globale' et 'valeur moyenne de tous les scores concernant les 9 aspects partiels'.

Synthèse:

Les premiers contacts avec l'organisme sont appréciés par l'ensemble des clients. Généralement, ils ont connu Dixit Media par le biais de collègues ou de fournisseurs. C'est une collaboration de longue durée. L'information sur les cours est disponible sur le site web qui est complet et bien structuré. La plupart du temps, les contacts se font par téléphone ou par email. Pour certains projets, l'organisme fait une analyse des besoins du client qui reçoit une offre personnalisée.

La manière dont les formations se sont déroulées est jugée positivement par l'ensemble des clients. Le contenu des cours est adapté aux demandes des participants et est principalement axé sur la pratique. La formation est interactive et les stagiaires peuvent poser des questions. Ils jugent que ce qu'ils ont appris est utile et que l'information est de qualité.

L'organisation pratique des formations se déroule dans les meilleures conditions. Les groupes sont de petite taille et le niveau des participants est homogène. L'organisme respecte bien les horaires et le planning établi au départ. Les formations sont intensives.

Dans l'ensemble, les stagiaires sont satisfaits du matériel didactique. Ils décrivent l'équipement mis à disposition comme étant de pointe, bien configuré et en suffisance pour le groupe. Généralement, les participants ne reçoivent pas de support de cours mais ils estiment que ce n'est pas nécessaire car ils peuvent prendre des notes. Ils reçoivent parfois des informations complémentaires, des exercices et des liens vers de sites de référence.

Les formateurs sont appréciés par tous les clients qui mettent en avant leur maîtrise du sujet et le fait qu'ils sont des praticiens. Ils ont en outre une bonne pédagogie, sont à l'écoute des participants et savent s'adapter aux groupes.

Le suivi des formations est jugé positivement par l'ensemble des clients. Généralement, les participants complètent un formulaire d'évaluation en ligne. Certains ont une discussion informelle avec le responsable de l'organisme. Un support technique 24h/24h est offert aux clients durant l'année qui suit leur formation, ce qu'ils apprécient particulièrement.

Les clients ont apprécié les contacts qu'ils ont eus avec Dixit Media. Ils estiment que l'organisme est facilement joignable et qu'ils reçoivent rapidement une réponse à leurs questions. L'accueil lors des formations est agréable.

Le suivi administratif se déroule sans problèmes. Les factures sont correctement établies et claires. Les salles de cours et l'infrastructure sont appréciées par tous les participants. De nombreuses personnes ont émis de propos élogieux par rapport à la qualité du lunch.

Le rapport entre la qualité des formations et le prix payé est jugé positivement par l'ensemble des clients. Ils estiment que le prix est correct et raisonnable.

Dixit Media laisse une bonne à très bonne impression générale à ses clients, notamment pour la qualité de ses formations et pour le suivi qui est proposé. Ils apprécient également l'expérience des formateurs, la manière dont les cours sont donnés et la flexibilité de l'organisme. L'approche pratique et l'adéquation du contenu des cours aux besoins des participants sont des éléments positifs. La majorité des personnes interrogées conseilleraient l'organisme.