

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 01-06-2012 au 31-05-2013 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: 8.

Période de l'enquête sur la satisfaction des clients: du 11-07-2013 au 23-07-2013 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	-	-	-	-	1	7	4,88/5
Phase préparatoire	-	-	-	-	5	3	4,38/5
Exécution	-	-	-	-	1	7	4,88/5
Gestion de projet	1	-	-	-	5	2	4,29/5
Rapport & outils	1	-	-	-	5	2	4,29/5
Consultants	-	-	-	-	1	7	4,88/5
Suivi	-	-	-	-	8	-	4,00/5
Contact avec l'organisme	-	-	-	-	5	3	4,38/5
Administration & Logistique	1	-	-	-	3	4	4,57/5
Rapport qualité-prix	-	-	-	-	4	4	4,50/5

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 : 4,46/5

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 : 4,67/5

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

Synthèse:

Les clients contactés collaborent généralement depuis plusieurs années avec Dixit. Les clients font appel à des formations sur mesure ou prennent part à des formations plus standards. Tous sont d'avis que les premiers contacts se déroulent correctement, facilement et rapidement. L'offre de formation de Dixit est connue par les clients, le plus souvent via le site internet de l'organisme. S'ils ont un besoin spécifique, les commanditaires d'une formation prennent contact avec le formateur afin de définir le programme en concertation.

Qu'ils soient commanditaires ou participants, les clients apprécient surtout les formations pour leur côté pratique et parce qu'elles répondent bien aux besoins individuels des participants. Plusieurs participants mentionnent que la formation démarre par l'enseignement de la base du programme et qu'ensuite, la formation est orientée vers les besoins spécifiques des participants. Les commanditaires soulignent le côté sur mesure des formations. Le fait que la formation soit donnée en petits groupes et que celle-ci soit interactive dont d'autres points forts que plusieurs clients évoquent.

Au niveau de l'organisation pratique, l'organisme est suffisamment flexible et disponible pour planifier des dates