

Enquête sur la satisfaction des clients 1

08/06/20

Intervieweuse: *Nous allons commencer par la satisfaction d'English Proficiency. Est-ce que vous étiez content de la passation de contrat.*

Client: *Oui, très bien, très bien.*

Intervieweuse: *Dans quelle mesure vous étiez satisfait du contrat en ce qui concerne Article 1 : Objet, Article 2 : Nature et caractéristiques de l'action de formation, Article 4 : Organisation de l'action de formation, Conditions générales, Article 5 : Modalités d'évaluation, Modalités et conditions de paiement. Je veux bien apprendre ce que vous pensez de par exemple on commence par l'objet.*

Client: *L'objet du contrat, ça va , c'était clair.*

Intervieweuse: *La nature et les caractéristiques de l'action de formation ?*

Client: *J'ai vu que c'était suffisant puisque tout y était. Effectivement donner le nom de stagiaire, l'objectif était confirmé par le stagiaire. Sa durée est fixée par 40h. Effectivement oui, c'était prévu dans le contrat.*

Intervieweuse: *Très bien. L'organisation de l'action de formation ? Est-ce que vous étiez satisfait par l'organisation de l'action de formation ?*

Client: *Alors, pour l'organisation de sa formation aussi. Puisque le formateur était bien présenté, tout était bien prévu. Les modalités, les conditions générales dans laquelle on se sent suivi, oui ça va. Même les durées, quand est-ce que ça va commencer etc. etc. C'est très bien fait.*

Intervieweuse: *Par rapport aux conditions générales avez-vous quelque chose à dire ?*

Client: *C'est quelque chose que vous avez envoyé ou c'est dedans ?*

Intervieweuse: *Oui c'est dans le contrat ?*

- Client: *Où sont marquées les conditions générales du contrat ? Je ne vois pas les conditions générales.*
- Intervieweuse: *Ok, c'est noté. Par rapport aux modalités d'évaluation, vous étiez satisfait ?*
- Client: *Oui. Ça va. Effectivement ils me semblent claires et le stagiaire suivait bien selon les indications programmées, oui.*
- Intervieweuse: *D'accord. Les modalités et conditions de paiement, avez-vous quelque chose à ajouter ?*
- Client: *Non, elles étaient prévues, fixées. Non ça va.*
- Intervieweuse: *En fait, selon vous, notre contrat pourrait être amélioré, c'est la raison de toutes ces questions. Avez-vous quelque chose d'autre à dire sur la satisfaction concernant English Proficiency ?*
- Client: *Alors, concernant votre contrat, il est assez complet mais je me demande si j'ai reçu une fiche préalable de description, je ne crois pas. Je ne crois pas que j'ai reçu une fiche de description. Que m'avez-vous envoyé au début ? Je crois que j'avais discuté avec Mike, justement. Qu'avez-vous défini selon les modalités des conditions d'acceptation à la formation pour des personnes dans la situation de handicap ?*
- Intervieweuse: *Alors, moi je ne fais pas partie de l'entreprise, je suis en dehors. Je fais juste l'entretien neutre pour l'amélioration. Je vais faire la transcription et la transmettre à Mike mais je ne peux pas répondre.*
- Client: *Ok, d'accord. Je comprends. Le contrat est bien, il est assez complet oui.*
- Intervieweuse: *D'accord. La 2e partie va être à l'égard de la formation et je vais vous demander si vous êtes satisfait de la formation. Lors de la planification de la formation, Mike a tenu deux consultations avec le stagiaire, et a facilité deux tests d'entrée avec le stagiaire. L'un des tests d'entrée était un test de niveau de langage, l'autre un test de compétence en anglais. Je voudrais vous demander à quel point il est satisfaisant, de la profondeur et de l'étendue du processus de planification de la formation.*
- Client: *Effectivement les tests que j'ai reçus sont assez clairs et étendus et ils sont assez suffisants. On voit très bien le niveau du stagiaire.*
- Intervieweuse: *Comment pensez-vous que le processus de planification de la formation pourrait être amélioré ?*

Client: *Non, je crois que le contrat était assez clair, la planification avec le stagiaire, il y a des rdv pratiquement toutes les semaines donc la planification ça passe bien. Non, je crois que ça va. Le centre d'anglais a les bonnes pratiques pour planifier des choses.*

Intervieweuse: *D'accord. Après les tests d'entrée, Mike lui a fait part des résultats. Le niveau de satisfaction : a. Le rapport du test d'entrée à Bright Language, b. Le rapport du test d'entrée en anglais.*

Client: *Concernant les deux tests eux-mêmes je n'ai vu que les documents. Je n'ai vu que les deux rapports qui ont été transmis. Son côté document est très bien, ils sont excellents. Après le stagiaire, je crois que lui-même, il a suivi l'enquête également pour évaluer son niveau. Après je ne sais pas ce que le stagiaire lui a dit. Mais certainement, de mon côté je n'ai rien de particulier à signaler de mes comportements.*

Intervieweuse: *D'accord. Après les consultations et les tests, Mike a préparé un plan de formation. Le plan de formation comprenait des détails sur l'objectif de la formation, le contenu, la pédagogie, la méthode, l'évaluation, les enquêtes et les rapports. Dans quelle mesure étiez-vous satisfait sur l'objectif de la formation.*

Client: *L'objectif de la formation ?*

Intervieweuse: *Pour le rappel, l'objectif décidé était l'anglais pour les lettres de motivation, le tourisme et le sport.*

Client: *Je regarde ce que j'avais reçu. Au niveau du programme, le plan. Parlez-vous du training plan ?*

Intervieweuse: *Oui c'est ça.*

Client: *Ok j'ai regardé, oui ça va, c'est assez complet. Le planning de formation correspond aux objectifs qui était prévu.*

Intervieweuse: *D'accord. Avez-vous quelque chose à ajouter sur le contenu ?*

Client: *Le contenu, donc il y a différentes leçons. Est-ce que cette formation aboutie à une certification ou pas ? Est ce qu'elle est un référentiel de certification ?*

Intervieweuse: *Oui, à la fin, alors, puis ce que je ne travaille pas chez English Proficiency je ne sais pas exactement quelle certification vous aviez décidé mais il y a deux entreprises avec lesquelles il a un contrat et il peut donner deux différentes certifications mais je ne sais pas le choix qui été fait.*

Client: *D'accord. Très bien. Je crois que c'est un niveau que le stagiaire doit atteindre. Bon le planning, la pédagogie sont bien présentés.*

Intervieweuse: *Alors on peut parler de la méthode.*

Client: *La méthode est très bien parce que le stagiaire m'a fait un retour positif.*

Intervieweuse: *D'accord. Sur l'évaluation, avez-vous quelque chose à ajouter ?*

Client: *L'évaluation pendant la formation ou le test de départ ?*

Intervieweuse: *Pendant la formation.*

Client: *Le stagiaire progresse bien. Pour le moment je n'ai pas d'information quant au niveau du stagiaire.*

Intervieweuse: *D'accord, c'est bien noté.*

Client: *Le stagiaire reçoit les évaluations, sa situation etc. Mais moi en tant que responsable je ne sais pas où ils en sont.*

Intervieweuse: *D'accord. C'est bien noté. Par rapport aux enquêtes, est ce que vous êtes satisfait ?*

Client: *L'enquête de satisfaction ?*

Intervieweuse: *Oui.*

Client: *Oui c'est très bien de faire une enquête de satisfaction, vous parlez de la votre maintenant ?*

Intervieweuse: *Oui, celle-là et aussi l'enquête avec le stagiaire.*

Client: *Oui, oui ça va. C'est bien, on voit rarement des enquêtes sur vidéoconférence. C'est très bien de faire ça. Généralement, c'est fait avec l'aide d'un document. En faisant comme ça c'est très bien.*

Intervieweuse: *D'accord, merci. Par rapport aux rapports que vous avez reçu, est ce que vous êtes satisfait ?*

Client: *Pour le moment, je n'ai pas reçu le rapport.*

Intervieweuse: *OK. C'est important à noter aussi. Avez-vous quelque chose d'autre à dire sur la satisfaction de la formation ?*

Client: *La formation, elle est bien faite, elle est basée sur des sujets concrets. C'est une formation qui cherche aussi à ce que ce soit adaptée au stagiaire, en fonction de son niveau. J'ai remarqué que*

le stagiaire avait des devoirs à faire et donc il est très consciencieux pour la réussite du stagiaire, pour sa progression. Globalement, je n'ai rien à dire de particulier, c'est très bien.

Intervieweuse: *Super, très bien ! On est à la 3e partie maintenant, on est presque à la fin. Cette partie est sur votre satisfaction à l'égard du formateur en comprenant que ce n'est pas vous qui recevez la formation. Avez-vous quelque chose à dire sur votre satisfaction à l'égard du formateur d'après votre conversations avec le stagiaire.*

Client: *Pour le moment, ça se passe très très bien. Il n'y a pas eu de retour négatif. J'ai même recommandé Mike à d'autres places donc c'est un signe de satisfaction.*