



 **Auto-évaluation : je vérifie mes savoirs**

| | Acquis | En cours d'acquisition | Non acquis |
|--|--------------------------|--------------------------|---|
| 1. Je définis la notion de valeur client : Cliquez ici pour taper du texte. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. Je présente la méthode RFM : Cliquez ici pour taper du texte. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. Je cite les actions de fidélisation possibles à mettre en place : Cliquez ici pour taper du texte. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. Je présente les enjeux de la fidélisation clients : Cliquez ici pour taper du texte. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5. Je sais différencier les notions d'enquête, de questionnaire, d'interview : Cliquez ici pour taper du texte. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6. Je présente les différents types de question d'un questionnaire : Cliquez ici pour taper du texte. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7. Je présente les techniques d'administration du questionnaire : Cliquez ici pour taper du texte. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 8. Je distingue tri à plat et tri croisé : Cliquez ici pour taper du texte. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 9. Je sais ce que doit mettre en exergue un rapport d'enquête : Cliquez ici pour taper du texte. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 10. Je présente la notion de valeur vie client : Cliquez ici pour taper du texte. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Mon score : /10 <small>Calcul des points : 1 point par bonne réponse</small> | | |   |

 **Je vérifie mes savoir-faire**

| | Oui | Non |
|--|-----|-----|
| Je suis capable de rédiger un questionnaire | | |
| Je suis capable de mener une enquête | | |
| Je suis capable de présenter les résultats d'une enquête à l'écrit | | |
| Je suis capable de présenter les résultats d'une enquête à l'oral | | |
| Je suis capable de calculer la valeur vie client | | |
| Je suis capable d'évaluer le coût d'une action de fidélisation | | |

 **Mon bilan**

| | |
|---|---|
| + | - |
|---|---|