

Fiche Technique:Formation expérience client à Abidjan

Objectifs de la formation

- Formaliser une vision client claire et des parcours prioritaires adaptés au contexte d’Abidjan.
- Identifier les irritants majeurs et les opportunités de valeur à chaque étape.
- Déployer des standards simples, mesurables et alignés avec les SLA.
- Structurer la Voix du Client (NPS, CSAT, CES) et l’exploiter pour décider.
- Installer des boucles d’amélioration continue et de service recovery.
- Relier les KPI CX à la performance (rétention, panier, coûts, délais) et animer la posture des équipes.

Approche pragmatique et modulable, ancrée dans les réalités sectorielles d’Abidjan.

Population cible

- Directions générales, responsables commerciaux, directeurs/trices opérationnels.
- Responsables qualité, managers de centres de contact, chefs de projets digitaux.
- Industrie, énergie, maintenance, services techniques.
- Logistique et transport (gestion des pics, communication client).
- Agro-industrie et distribution (expérience omnicanale).
- Banques/assurances, secteur public/parapublic, PME en croissance.

Durée de la formation

Formats pensés pour préserver l’activité tout en ancrant les pratiques.

Format	Rythme	Modalités clés
Parcours concentré	3 jours	Immersion, ateliers, livrables opérationnels (kick-off rapide).
Modulaire	Demi-journées	Séquences espacées pour ancrage entre sessions.
Intra-entreprise	Au choix	Cas personnalisés, coaching d’équipe, accompagnement de projet.
Hybride / terrain	Présentiel + distanciel	Mobilisation multi-sites; sessions terrain in situ à Abidjan.

Diagnostic flash à l’inscription pour adapter la charge horaire. Suivi post-formation 30–60 jours pour sécuriser les gains.

Programme de la formation

1) Cartographier les parcours et définir les “moments de vérité”

- Cartographie B2B/B2C, points de contact, priorisation.
- Durée indicative: 1 demi-journée — Format: Présentiel Abidjan / Distanciel.

2) Installer la Voix du Client et objectiver la performance

- Questionnaires, NPS/CSAT/CES, feedback actionnable.
- Durée indicative: 1 demi-journée — Format: Présentiel Abidjan / Distanciel.

3) Standardiser les gestes de service et réduire les irritants

- Scripts, checklists, standards par canal (SLA).
- Durée indicative: 1 demi-journée — Format: Atelier terrain.

4) Aligner les équipes, outiller le management et animer les rituels

- Briefs/débriefs, rituels managériaux, cohérence et fiabilité.
- Durée indicative: 1 demi-journée — Format: Présentiel Abidjan.

5) Piloter la CX par les KPI et relier ROI et expérience

- Tableaux de bord, liens avec marge, délais, coûts, taux de transfo.
- Durée indicative: 1 demi-journée — Format: Distanciel ou hybride.

6) Digital, omnicanal et continuité de service

- Orchestration téléphone/e-mail/WhatsApp/web/guichet, handover.
- Durée indicative: 1 demi-journée — Format: Atelier pratique.