

Fiche Technique: Formation expérience client au Cameroun

Objectifs de la formation

Compétences clés pour structurer, mesurer et piloter une expérience client performante et conforme.

- Diagnostiquer la chaîne d'expérience, cartographier les parcours et prioriser les améliorations.
- Mesurer la Voix du Client (NPS, CSAT, CES) et relier les métriques aux KPI opérationnels.
- Concevoir des parcours omnicanaux fluides (physiques et digitaux).
- Déployer standards, scripts et gestes relationnels adaptés au contexte camerounais.
- Installer une gouvernance CX transverse et des rituels managériaux efficaces.
- Intégrer conformité et sécurité comme leviers de confiance; ancrer l'amélioration continue.

Approche ancrée dans les réalités camerounaises; résultats concrets sans interrompre l'activité (présentiel, virtuel, terrain).

Population cible

- Dirigeants et managers orientés client et performance opérationnelle.
- Responsables qualité, CX, service client, relation usagers/parcours citoyens.
- Chefs de projet digitaux, responsables CRM & data, marketing/communication.
- Superviseurs de call-centers, responsables SAV, techniciens et commerciaux terrain.
- Cadres RH/formation pour diffuser la culture client.
- Acteurs du secteur public visant l'amélioration de la satisfaction des usagers.

Durée de la formation

Formats modulables: présentiel, classes virtuelles, ateliers et coaching terrain.

Format	Durée	Public
Bootcamp présentiel	2 jours	Managers, chefs d'équipe
Parcours mixte (blended)	4 à 6 semaines	Équipes multi-sites
Intra sur-mesure	Selon besoin	Unités opérationnelles
Coaching CX	3 mois	Comité de pilotage

Programme de la formation

Cartographier les parcours sur des cas locaux exigeants

- Diagnostic des points de contact, attentes et contraintes; formalisation des parcours clés.

- Repérage des frictions, segmentation des personas et priorisation des chantiers.

Mesure de la voix du client et data utile

- Dispositif Voix du Client: enquêtes, verbatim, réseaux sociaux, remontées terrain.
- Lien NPS/CSAT/CES avec fiabilité, réclamations, churn et coûts de non-qualité.

Standards de service, scripts et gestes qui rassurent

- Scripts multicanaux (guichet, téléphone, e-mail, chat, WhatsApp), langage positif.
- Jeux de rôles: clarté, courtoisie, réactivité et résolution durable.

Gouvernance transverse et management de l'expérience

- Comités, rituels, responsabilités et canaux d'escalade clarifiés.
- Kits d'animation, plans 30-60-90 jours, canevas d'écoute des irritants.

Conformité, sécurité et confiance

- Transformer obligations réglementaires et sécurité en bénéfices perçus.
- Intégrer sécurité-qualité dans les parcours pour rassurer et simplifier.

Parcours par niveaux

- Essentiel: fondamentaux opérationnels et standards de service.
- Avancé: mesure, cartographie et amélioration continue.
- Expert: gouvernance, data intégrée et culture client pérenne.