

Fiche Technique:Formation expérience client au Sénégal

Objectifs de la formation

- Cartographier les parcours (B2B, B2C, usagers), moments de vérité et irritants prioritaires.
- Définir des standards mesurables et scripts multicanaux avec check-lists applicables.
- Mettre en place des KPI et tableaux de bord (NPS, CSAT, CES, réclamations, SLA, délais).
- Installer des boucles de feedback client et des rituels de pilotage pour décider et agir vite.
- Aligner, outiller et coacher les équipes; ancrer des revues de performance régulières.
- Obtenir des gains tangibles: +satisfaction/fidélité, –churn/litiges, efficacité opérationnelle accrue.

Livrables clés: cartes de parcours, grilles de standards, scripts, référentiels de compétences, tableaux de bord, kits de coaching, plans d'action priorisés.

Population cible

- Dirigeants, directeurs généraux et comités exécutifs.
- Responsables marketing, vente/commercial et expérience/relation client.
- Managers opérations, SAV, logistique, maintenance, call-centers.
- Équipes terrain et agences: superviseurs, chefs de chantier/équipe, responsables de site.
- Front-office, back-office, commerciaux itinérants, téléconseillers (B2B/B2C).
- Organisations publiques et parapubliques; responsables de la relation usagers.

Durée de la formation

Formats modulables pour maximiser l’impact sans perturber les opérations.

Modalité	Durée	Rythme	Idéal pour
Atelier exécutif	1–2 jours	Session intensive	CODIR – cadrage stratégique
Parcours opérationnel	4–6 semaines	1–2 sessions/sem.	Managers & équipes – livrables par module
Format mixte	3–8 semaines	Blocs courts + ateliers	Organisations multi-sites
Intra-entreprise	Sur mesure	Selon calendrier	Projets, par agence/site; adaptation sectorielle

Disponible en présentiel (Dakar, Thiès et régions) et à distance; possible *intra* sur sites industriels, plateformes logistiques et agences.

Programme de la formation

1. Fondamentaux et culture de service

- Définitions, enjeux business; lien marque–promesse; ancrage managérial.

2. Cartographie des parcours

- Moments de vérité, personas, irritants; formalisation outillée (contexte sénégalais).

3. Standards de service et scripts

- Standards mesurables par canal; rédaction de scripts et check-lists; contraintes intégrées.

4. Mesure, KPI et tableaux de bord

- NPS/CSAT/CES, réclamations, SLA, délais; boucles d'amélioration et rituels de pilotage.

5. Voix du client et feedback terrain

- Écoute multicanal, enquêtes rapides, priorisation; articulation avec qualité et opérations.

6. Leadership et coaching

- Rôles des managers, briefings, coaching in situ, reconnaissance; routines d'ancrage.

7. Digital et omnicanal

- Cohérence physique—téléphone—WhatsApp—e-mail—web; continuité et traçabilité.

8. Gestion de crise et opérations sensibles

- Protocoles incident, communication, rétablissement de la confiance; capitalisation.

9. Cas sectoriels au Sénégal

- BTP, industrie, énergie, logistique, maintenance, transport, agro-industrie, services, secteur public; calibrage selon maturité/contraintes.