

Fiche Technique:Formation parcours client au Cameroun

Objectifs de la formation

- Approche pragmatique pour cartographier, concevoir et piloter des parcours omnicanaux mesurables.
- Cartographier le parcours de bout en bout et prioriser les irritants majeurs.
 - Définir les personas clés et les moments de vérité.
 - Concevoir des parcours omnicanaux (terrain, téléphone, WhatsApp, email, site, agences).
 - Mettre en place des scripts, contenus et supports d'aide à la vente.
 - Construire des tableaux de bord par étape (NPS, CES, CSAT, conversion, churn).
 - Déployer l'amélioration continue et aligner gouvernance, rôles et responsabilités pour assurer la cohérence promesse/exécution.

Population cible

- Pour les organisations souhaitant aligner leurs métiers autour de l'expérience client, du BTP aux services en passant par l'industrie et la logistique.
- Directions générales pour aligner commercial, marketing et opérations.
 - Responsables marketing/communication pour cartographier parcours, promesses et contenus.
 - Directeurs commerciaux et relation client pour réduire les frictions (devis, contrats, relances, onboarding, SAV).
 - Équipes opérations/qualité et responsables de sites (usines, dépôts, chantiers, agences) pour aligner livraison, maintenance et assistance.
 - Directions RH/formation pour référentiels de compétences, rituels collaboratifs et pilotage par indicateurs.
 - ETI, filiales, PME, administrations – secteurs BTP, industrie, logistique, maintenance, transport, agro-industrie, services, secteur public.

Durée de la formation

Formats modulables selon vos contraintes (présentiel, hybride, multi-villes, à distance).

Format	Durée	Public	Livrables
Intensif présentiel (Douala/Yaoundé)	2 jours + 2 ateliers	CODIR, managers	Feuille de route 90j, cartographie priorisée
Hybride (distanciel + terrain)	4 à 6 semaines	Commerciaux, marketing, service client	Scripts, contenus, tableau de bord KPI
Intra sur site multi-villes	3 jours + coaching 1 mois	Opérations, qualité, maintenance, logistique	Standards d'interaction, protocole réclamations

Programme de la formation

Modules progressifs alliant concepts, ateliers pratiques et application directe à vos cas.

Module 1 — Comprendre vos clients et vos parcours

- Clarification des personas, motivations, craintes et moments de vérité.
- Écoute client contextualisée (entretiens, observations, WhatsApp, centres d'appels).
- Priorisation des étapes à fort impact et première cartographie omni-canal.

Module 2 — Concevoir et prototyper l'expérience cible

- Co-construction des scripts, supports d'aide à la vente et micro-processus d'onboarding.
- Usage de gabarits/canevas pour standardiser sans perdre la personnalisation.
- Tests rapides (MVP relationnels) et mesure d'impact sur conversion, satisfaction, effort.

Module 3 — Déployer, piloter et améliorer

- Gouvernance, KPI, collecte de feedbacks et rituels d'amélioration continue.
- Itération rapide: industrialiser ce qui fonctionne, décommissionner le reste.
- Ateliers de cartographie/priorisation, mise en place des tableaux de bord et routines d'équipe.
- Accompagnement au changement et coaching des managers.

Livrables clés: modèles de cartographie, scripts d'appels, check-lists d'onboarding, canevas WhatsApp, trames d'email, protocoles de réclamations, tableaux de bord prêts à l'emploi.