

# Fiche Technique:Formation relation client à Abidjan

## Objectifs de la formation

- Accueillir, qualifier, traiter et conclure chaque interaction avec efficacité.
- Prioriser les demandes, communiquer des délais réels et tenir les engagements.
- Gérer réclamations et escalades via scripts et protocoles éprouvés.
- Renforcer écoute active, reformulation et gestion émotionnelle orientée solution.
- Intégrer une vente additionnelle éthique, adaptée aux personas locaux.
- Aligner les pratiques sur les KPI (FCR, NPS, CSAT) et installer un référentiel commun.

Évaluations et certification interne: quiz, observations à chaud, mises en situation; bilan individuel en fin de parcours.

## Population cible

- Directions/service client, hotlines, back-offices, réseaux commerciaux.
- Managers de centres d'appels, responsables vente et après-vente.
- Agents front-office, conseillers hotline, télévendeurs, personnels d'accueil.
- Techniciens itinérants, commerciaux B2B, chargés de comptes, chefs de projets service client.
- Organisations multi-sites et équipes en rotation/soumise à saisonnalité.
- Secteurs: BTP, industrie, énergie, logistique, maintenance, transport, agro-industrie, services, secteur public.

## Durée de la formation

Formats adaptés à votre calendrier et à vos contraintes. Présentiel, à distance ou hybride.

| Format               | Durée / Rythme           | Modalités clés                                 |
|----------------------|--------------------------|------------------------------------------------|
| Intensif             | 2 à 3 jours              | Ateliers pratiques, mises en situation         |
| Parcours modulaire   | 4 à 6 semaines           | Séquences courtes; apports, ateliers, coaching |
| Intra-entreprise     | Sur mesure (multi-sites) | Présentiel / distanciel / hybride              |
| Suivi post-formation | Après la formation       | Plan d'actions et indicateurs de suivi         |

## Programme de la formation

Modules ancrés dans des cas réels d'Abidjan pour un transfert immédiat sur le terrain.

### Fondamentaux de l'accueil et de la posture

- Repères communs: ton de voix, clarté, gestion du silence.

- Saluer, se présenter, clarifier et conclure.

### **Qualification intelligente & résolution au premier contact (FCR)**

- Questionnement, priorisation, réduction des réitérations et transferts.
- Orientation solution et tenue des promesses.

### **Gestion des réclamations & situations sensibles**

- Scripts et protocoles d'escalade; gestion émotionnelle.
- Cadrage et traitement des écrits sensibles.

### **Omnicanal & rédaction professionnelle**

- E-mail, messageries, SMS, interactions sociales.
- Clarté, concision, professionnalisme.

### **Vente additionnelle éthique & orientation solution**

- Détecter les opportunités naturelles, argumenter sans pression.
- Adapter le discours aux personas d'Abidjan.

### **Mesure, pilotage & coaching de la performance**

- KPI (FCR, NPS, CSAT), tableaux de bord et revues qualité.
- Boucles d'amélioration continue et coaching de proximité.

Ateliers immersifs: jeux de rôle, simulations sur cas réels, écoute d'appels et feedbacks structurés.