

Fiche Technique:Formation relation client au Cameroun

Objectifs de la formation

- Approche opérationnelle et immédiatement applicable, alignée au contexte camerounais et aux réalités de vos métiers.
- Structurer l’entretien client (accueil, vente, support, réclamation) avec des indicateurs clairs.
 - Renforcer l’écoute active, la reformulation et la personnalisation.
 - Maîtriser la communication omnicanale et harmoniser le ton sur tous les canaux.
 - Gérer objections et réclamations, désamorcer les tensions, transformer les incidents en opportunités.
 - Aligner engagements de service, délais et communication proactive avec l’opérationnel.
 - Exploiter la voix du client (NPS, CES, CSAT) et piloter via tableaux de bord et rituels d’équipe.

Population cible

- Pour les équipes en contact client et les fonctions de pilotage, dans des contextes B2B et B2C.
- Directeurs commerciaux, responsables service client et dirigeants.
 - Chefs de projets CRM, responsables qualité, data analysts.
 - Superviseurs/team leaders de centres d’appels, front office, chargés d’accueil, commerciaux sédentaires.
 - Techniciens itinérants, équipes SAV et back-office.
 - Secteurs: industrie, maintenance, logistique/transport, BTP, énergie, distribution/services, agro-industrie, secteur public.

Durée de la formation

Format	Organisation	Durée indicative
Parcours intensif	Séquences condensées pour montée en compétence rapide	2,5 jours
Parcours étalé	Séances courtes + coaching + missions terrain	4 à 6 semaines
Formats disponibles	Présentiel (Douala/Yaoundé), distanciel synchrone, intra sur site, blended	Selon planning

Programme de la formation

Modules ancrés dans des cas réels (industrie, BTP, logistique, énergie, services, secteur public), avec exercices guidés et engagements d’action.

Module	Objectif principal	Durée
1. Posture et fondamentaux	Installer une qualité d'accueil et de cadrage fiable	1 jour
2. Communication omnicanale	Harmoniser langage, ton et traçabilité sur tous les canaux	1 jour
3. Réclamations et objections	Transformer tensions en solutions concrètes et suivies	1 jour
4. Pilotage et amélioration	Aligner KPI (NPS, CES, CSAT, FCR) et rituels d'équipe	0,5 jour

Module 1 — Posture et fondamentaux

- Accueillir, cadrer et qualifier sans brusquer.
- Conclure avec des engagements clairs et vérifiables.

Module 2 — Communication omnicanale

- Réponses écrites claires; appels gérés avec techniques d'apaisement.
- Synchronisation CRM et outils métiers pour fiabiliser l'historique.

Module 3 — Objections et réclamations

- Identifier la cause réelle; adopter un langage de résolution.
- Sécuriser le suivi et capitaliser en apprentissage process.

Module 4 — Pilotage par les indicateurs

- Objectifs atteignables et rituels d'analyse d'équipe.
- Alignement NPS, CES, CSAT, taux de résolution et délais.