

# Fiche Technique:Formation relation client au Sénégal

## Objectifs de la formation

Méthodes applicables immédiatement, adaptées au contexte sénégalais et Afrique de l’Ouest.

- Structurer chaque interaction avec la méthode AAA (Accueil, Analyse, Action).
- Traiter efficacement objections, réclamations et incidents.
- Adopter une communication claire, empathique et orientée solution.
- Professionnaliser la gestion multicanale (téléphone, e-mail, WhatsApp, chat).
- Améliorer la coordination vente–opérations–facturation.
- Mesurer et animer les KPI (NPS, CES, FCR...) et instaurer des rituels managériaux.

## Population cible

Pour toutes fonctions en contact direct ou indirect avec clients, usagers et donneurs d’ordre (débutants à expérimentés).

- Chargés de clientèle, conseillers en agence, équipes front/back-office.
- Managers d’équipes commerciales et de service client, responsables centres de relation client.
- Techniciens de maintenance et équipes d’intervention terrain.
- Opérateurs logistiques et transitaires (fiabilité, délai, traçabilité).
- BTP et industriels (coordination client–fournisseur, chantiers et production).
- Secteur public: agents d’accueil et structures d’usagers; responsables qualité/expérience client.

## Durée de la formation

Présentiel, distanciel ou mixte. Durées modulables: du sprint (1–2 jours) au parcours sur 4–8 semaines avec ancrage managérial.

| Format           | Durée type           | Modalités clés                              |
|------------------|----------------------|---------------------------------------------|
| Présentiel       | 2 à 3 jours          | Ateliers, jeux de rôle, simulations         |
| Distanciel       | 6 à 8 classes de 2 h | Classes virtuelles, outils collaboratifs    |
| Intra sur-mesure | 4 à 8 semaines       | Mix présentiel/distanciel, ateliers in situ |

## Programme de la formation

Parcours ancré dans vos cas réels: diagnostic initial, ateliers pratiques et simulations contextualisées au Sénégal.

## **Module 1 — Comprendre les attentes clients au Sénégal**

- Codes relationnels, priorités et attentes sectorielles locales.
- Écoute active, analyse des irritants, cartographie du parcours client.

## **Module 2 — Communication professionnelle et posture de service**

- Langage positif, assertivité, questionnement et reformulation.
- Scripts d'appel et modèles d'e-mails pour des échanges clairs.

## **Module 3 — Gestion des réclamations et situations sensibles**

- Réception, qualification, traitement et suivi des réclamations.
- Transformer les incidents en opportunités de fidélisation.

## **Module 4 — Multicanal, digital et productivité opérationnelle**

- Orchestration des canaux (téléphone, WhatsApp, live chat, CRM).
- Priorisation, traçabilité, réduction du temps de traitement et FCR.

## **Module 5 — Pilotage, rituels managériaux et culture client**

- Objectifs, brief/débrief, écoutes structurées, coaching.
- Animation des KPI et ancrage d'une culture client durable.