

Fiche Technique:Formation satisfaction client à Abidjan

Objectifs de la formation

Approche orientée résultats: cas d'usage locaux, entraînement terrain, jalons de suivi 30-60-90 jours.

- Définir et piloter des indicateurs CSAT, NPS, CES adaptés au contexte d'Abidjan.
- Structurer la gestion des réclamations et les boucles de feedback.
- Renforcer l'écoute active, la communication multi-canal et la posture relationnelle.
- Fluidifier les parcours clients, de l'accueil à l'après-vente.
- Installer des rituels managériaux pour suivre les KPI et corriger rapidement les écarts.
- Réduire les coûts de non-qualité et anticiper les pics de demande.

Population cible

Secteurs et profils concernés par la montée en compétence sur la satisfaction client à Abidjan.

- BTP, industrie, énergie, logistique/transport, maintenance, agro-industrie, services, secteur public.
- Organisations avec contraintes de délais, qualité de service, coordination multi-sites et multi-canal.
- Responsables qualité, chefs d'agence, responsables d'exploitation, directeurs de centre d'appels, commerciaux.
- Équipes front-office et acteurs soumis à des SLA exigeants (flux tendus, interventions terrain, livraisons).
- BTP pilotant la satisfaction des maîtres d'ouvrage; agro/distribution harmonisant service et réclamations.

Durée de la formation

Format	Durée	Notes
Intensif	2 à 3 jours	Sessions condensées et opérationnelles
Parcours agile	4 à 6 semaines	Sessions courtes + expérimentation terrain
Modalités	Présentiel / Distanciel / Mixte	Intra contextualisée ou inter-entreprises
Suivi	30-60-90 jours	Plan d'action et mesure d'impact

Méthodes: ateliers, simulations/jeux de rôle, coaching managérial, ressources et gabarits prêts à l'emploi.

Programme de la formation

Modules centrés sur des situations typiques à Abidjan (logistique, maintenance, BTP, agences, multi-acteurs).

Module	Objectif principal	Durée
--------	--------------------	-------

Cartographie des parcours	Points de contact, irritants, moments de vérité	0,5 jour
Mesure et KPI	CSAT/NPS/CES adaptés, cibles et tableau de bord	0,5 jour
Communication client	Écoute active, reformulation, gestion des émotions	1 jour
Réclamations et ISO 10002	Traitement standardisé, délais, preuves, reporting	0,5 jour
Management et rituels	Points quotidiens, plans d'action, animation KPI	0,5 jour
Opérations terrain	Scripts d'intervention, coordination multi-acteurs	0,5 jour
Amélioration continue	PDCA, retours d'expérience, visual management	0,5 jour

NEW LEARNING - newlearning.ma - info@newlearning.ma