

Fiche Technique:Formation satisfaction client à Casablanca

Cas d’usage concrets de Casablanca, outils réutilisables et rappel des bonnes pratiques de conformité (CNDP) intégrés au programme.

Objectifs de la formation

- Structurer une écoute client multicanale (NPS, CSAT, CES, verbatim).
- Prioriser les irritants et bâtir des plans d’actions correctifs ciblés.
- Instaurer des standards relationnels et des SLAs réalistes et ambitieux.
- Professionnaliser la gestion des réclamations et la médiation.
- Mettre en place des rituels de pilotage (revues de performance, feedback loops).
- Aligner front/back-office et mesurer le ROI client (fidélisation, coûts de non-qualité).

Population cible

- Directeurs des opérations, responsables qualité et amélioration continue.
- Managers opérationnels, responsables SAV, managers de centres d’appel.
- Équipes commerciales et ADV, ingénieurs commerciaux.
- Chefs de projet expérience client; équipes front et back-office.
- Secteur public: agents et responsables de la relation usager, collectivités.
- DRH et responsables formation (parcours modulables, présentiel/distanciel/terrain).

Durée de la formation

Modalités adaptables en intra/inter, présentiel à Casablanca, distanciel ou format mixte.

Modalité	Format	Durée / rythme	Particularités
Intensif	Présentiel / mixte	2 jours consécutifs	Plan d’actions opérationnel en fin de session
Parcours étalé	Présentiel / mixte	4 demi-journées sur 2 semaines	Expérimentation terrain entre sessions
Distanciel	Classes virtuelles	6 × 2 h (12 h)	Ateliers collaboratifs, coaching à chaud
Intra sur mesure	Selon besoin	À définir	Diagnostics préalables, adaptation aux processus

Programme de la formation

Modules courts et opérationnels, illustrés par des cas d’usage de Casablanca; livrables prêts à l’emploi.

Module	Objectif principal	Durée	Livrable clé
1. Culture client et leadership	Ancrer la culture client; formaliser engagements et KPI	3 h	Charte d’engagements, matrice de rôles
2. Cartographie des parcours	Identifier moments de vérité; prioriser les irritants	4 h	Journey maps, priorisation des irritants
3. Mesure et tableaux de bord	Paramétrer NPS/CSAT/CES; relier aux indicateurs process	3 h	Framework d’enquêtes, modèle de dashboard
4. Voix du client & conformité	Collecter et traiter les retours dans le respect CNDP	2 h	Checklist enquête, guide RGPD local
5. Réclamations & médiation	Résolution efficace; scripts, checklists, traçabilité	4 h	Scripts, workflows, SLA
6. Omnicanal & digital	Orchestrer canaux; harmoniser délais; self-care	3 h	Schéma d’orchestration, standards de réponse
7. Plan d’actions 90 jours	Construire un plan priorisé et des rituels d’équipe	3 h	Backlog d’amélioration, rituels