

Fiche Technique:Formation satisfaction client à Tanger

Objectifs de la formation

Acquis opérationnels, centrés sur la voix du client et le pilotage mesurable.

- Définir des standards de service adaptés au contexte de Tanger.
- Structurer des parcours clients fluides, multicanaux et mesurables.
- Maîtriser la communication professionnelle (écoute, reformulation, empathie).
- Gérer les réclamations avec méthode et transformer l'insatisfaction en opportunité.
- Mettre en place des indicateurs pertinents (NPS, CES, CSAT) et un tableau de bord utile.
- Installer des rituels d'équipe et conduire l'amélioration continue basée sur les données.

Focus terrain: cas d'usage locaux, mises en situation guidées et livrables prêts à l'emploi.

Population cible

- Dirigeants et responsables d'unité orientés pilotage client.
- Managers opérationnels d'équipes en contact client/usager.
- Responsables qualité, service, SAV, expérience client, relation usager.
- Chargés de clientèle, commerciaux, superviseurs et techniciens terrain.
- Fonctions support impactant le parcours (RH, IT, QHSE, finance).
- Structures publiques locales et organisations en transformation (digitalisation, multi-sites, pics saisonniers).

Durée de la formation

Formats modulables selon objectifs et contraintes opérationnelles.

Parcours	Objectif principal	Durée	Modalité
Essentiel opérationnel	Réflexes clés et scripts efficaces	2 jours (14 h)	Présentiel à Tanger ou classe virtuelle
Gestion des réclamations	Structuration de la réception à la réponse	1 jour (7 h)	Présentiel/intra
Pilotage et indicateurs	Tableau de bord et animation	1 jour (7 h)	Présentiel/distanciel
Parcours certifiant	Maîtrise globale + projet mesuré	5 à 7 jours échelonnés	Blended: présentiel + coaching

Modalités possibles: présentiel à Tanger, distanciel synchrone, intra-entreprise, blended learning.

Programme de la formation

Approche pratique: apports ciblés, cas concrets, jeux de rôle et construction de tableaux de bord.

Cartographier les parcours et engagements de service

- Identifier moments de vérité, irritants et seuils d'alerte.
- Formaliser engagements clairs et standards par étape (accueil, traitement, suivi, SAV).

Communication professionnelle et compétences relationnelles

- Écoute active, reformulation, empathie et résolution sur cas tangérois.
- Scripts, matrices de réponse et entraînements (téléphone, face-à-face, écrit).

Gestion structurée des réclamations et amélioration continue

- Réception, analyse causale, traitement, boucle de retour au client.
- Outils: enregistrement, grilles d'analyse, priorisation impact/effort; articulation avec référentiels (IMANOR).

Mesure, pilotage et rituels d'équipe

- Sélection d'indicateurs actionnables (NPS, CSAT, CES, délais, taux de résolution).
- Tableau de bord, briefs quotidiens, revues hebdo et points qualité mensuels.