

Fiche Technique:Formation satisfaction client au Cameroun

Objectifs de la formation

Approche opérationnelle, centrée sur des résultats mesurables et immédiatement applicables.

- Cartographier les parcours prioritaires et éliminer les irritants majeurs.
- Installer une écoute active et un protocole de traitement des réclamations robuste.
- Déployer et piloter CSAT, NPS, CES (et FCR) reliés aux objectifs managériaux.
- Professionnaliser la communication: empathie, gestion des situations difficiles, résolution.
- Ancrer la Voix du Client dans les rituels de pilotage et l'amélioration continue.
- Structurer des quick wins et un plan d'action 90 jours pour des gains rapides.

Bénéfices attendus: baisse des réclamations, délais de traitement réduits, hausse du FCR et de la fidélisation.

Population cible

- Dirigeants, responsables d'agence, qualité, chefs de projet, superviseurs de centres de contact, commerciaux, RH.
- Managers d'équipes front office, back office, relation commerciale, SAV, recouvrement, accueil, digital.
- Entreprises des secteurs: BTP, maintenance, logistique, industrie, énergie, transport, agro-industrie, services, secteur public.
- Organisations visant des appels d'offres (BTP, logistique, énergie, projets publics) et la valorisation SLA/NPS/CES/CSAT.
- Sites et réseaux multi-implantations (agences, ports, terminaux, chantiers, usines).

Durée de la formation

Formats adaptables, disponibles à Douala, Yaoundé et en régions (présentiel, distanciel ou hybride).

Format	Durée	Modalités
Standard	3 jours (21 h)	Présentiel ou distanciel, 6 modules
Accélééré	2 jours (14 h)	Focalisé sur les priorités d'un site/agence/service
Intra sur-mesure	Variable	Cas/ateliers adaptés + coaching de mise en œuvre sur 4–8 semaines

Déploiement possible en vagues pour les organisations multisites; format hybride pour équipes réparties.

Programme de la formation

Programme conçu pour le contexte camerounais (terrain, multilingue, exigences donneurs d'ordre).

Module 1 — Voix du client & parcours clés

- Cartographier les étapes critiques et moments de vérité.
- Prioriser par impact/faisabilité; analyser les causes racines.

Module 2 — Écoute active & protocoles

- Collecter les feedbacks; rédiger des scripts empathiques.
- Structurer un protocole de réponse aligné sur des référentiels reconnus.

Module 3 — Mesure & pilotage

- Mettre en place CSAT, NPS, CES, FCR et un tableau de bord simple.
- Fixer des cibles réalistes et ritualiser les revues de performance.

Module 4 — Communication & situations sensibles

- Adopter des postures professionnelles et un langage commun.
- Désamorcer, recadrer avec respect, transformer la réclamation en fidélisation.

Module 5 — Expérience multicanale & digital

- Harmoniser les standards du comptoir à WhatsApp, call center et web.
- Garantir une expérience fluide et cohérente sur tous les canaux.

Module 6 — Gouvernance & plan 90 jours

- Clarifier rôles, responsabilités, instances et rituels.
- Formaliser un plan 90 jours avec quick wins et jalons clairs.