

Fiche Technique:Formation satisfaction client au Sénégal

Objectifs de la formation

Synthèse des objectifs concrets et opérationnels.

- Cartographier les parcours clés et identifier les irritants majeurs.
- Définir des engagements de service réalistes, mesurables et alignés aux capacités.
- Mettre en place des rituels d’écoute (baromètres, NPS/CSAT, enquêtes post-interaction).
- Outiller la gestion des réclamations et la communication de crise.
- Installer un pilotage par la satisfaction (KPI, tableaux de bord, routines managériales).
- Déployer des comportements relationnels efficaces et observables sur le terrain.

Boîte à outils prête à l’emploi (cartes de parcours, scripts, trames baromètre, protocoles) directement applicable sur sites et agences au Sénégal.

Population cible

- Directions générales / CODIR et directions commerciales.
- Managers de proximité, responsables d’agences (BTP, industrie, énergie, transport, logistique).
- Responsables qualité, équipes relation client et cellules d’écoute.
- Services marketing, ventes et support.
- Organismes publics, collectivités et opérateurs de services essentiels.
- Équipes front-office et back-office; startups et PME en structuration.

Durée de la formation

Formats adaptables: présentiel (Dakar, Thiès, etc.), à distance ou intra-entreprise. Rythme modulable selon contraintes opérationnelles.

Format	Durée indicative	Modalités
Bootcamp opérationnel	2 jours	Présentiel, exercices pratiques
Parcours certifiant	5 à 7 jours (modulables)	Blended (présentiel + classes virtuelles)
Programme intra sur-mesure	Selon besoins	Diagnostic, ateliers, coaching
Sessions à distance	Modules de 2–3 h	Classes virtuelles interactives

Parcours type: diagnostic rapide des 2–3 parcours prioritaires, ateliers de production des livrables, coaching post-session pour sécuriser l’exécution.

Programme de la formation

Module 1 — Comprendre la voix du client

- Collecter et analyser en continu (enquêtes, NPS/CSAT).
- Structurer les feedbacks et les traduire en actions adaptées au contexte sénégalais.

Module 2 — Parcours clés et engagements de service

- Cartographier les parcours, repérer les frictions, définir des standards atteignables.
- Intégrer la capacité opérationnelle réelle; gabarits prêts à l'emploi.

Module 3 — Gestion des réclamations

- Triage, priorisation, délais cibles, scripts de réponse, suivi.
- Transformer l'insatisfaction en opportunité de fidélisation.

Module 4 — Pilotage et amélioration continue

- Concevoir un cockpit de pilotage; lier KPI et routines managériales.
- Déployer progressivement et fiabiliser les données.

Module 5 — Compétences relationnelles et crise

- Écoute active, empathie, annonce des délais, reformulation, négociation.
- Protocole de communication de crise transparent et rassurant.