Fiche Technique:Formation fidélisation client au Cameroun

> Programme orienté résultats, ancré dans le contexte camerounais (logistique portuaire, agro-industrie, énergie, BTP, services publics).

Objectifs de la formation

- Réduire les irritants clés et structurer des parcours relationnels efficaces.
- Mettre en place des rituels de fidélisation: post-vente, relances, offres contextualisées.
- Renforcer empathie, écoute active et gestion des objections (jeux de rôles).
- Exploiter CRM, messageries et canaux sociaux pour un suivi précis.
- Déployer des KPI (NPS, CSAT, CES, churn) et piloter via des tableaux de bord.
- Concevoir des campagnes de reconquête et de réactivation.

Population cible

- Managers commerciaux; responsables vente, service et recouvrement.
- Chargés de relation client et superviseurs call center.
- Directeurs marketing/CX; chefs de projet digitaux (CRM/CDP).
- Responsables qualité, SAV et opérations.
- Directions générales et DRH (référentiel commun et culture de service).
- Secteurs: BTP, industrie, énergie, logistique, maintenance, transport, agro-industrie, services, secteur public.

Durée de la formation

Élément	Détail
Nombre de modules	5 modules
Durée par module	0,5 à 2 jours selon module
Durée totale indicative	4 à 5 jours (modulable en demi-journées ou journées)
Formats	Présentiel (Douala, Yaoundé, régions), distanciel, intra-entreprise + accompagnement post-formation

> Rythme adaptable à vos contraintes: blocs accélérés ou étalés; coaching et ateliers terrain possibles.

Programme de la formation

Module	Objectif principal	Durée
1. Comprendre vos clients	Segments, personas, moments de vérité; identification des irritants et attentes locales.	1 jour
2. Parcours omnicanaux	Orchestration points de contact (terrain, téléphone, WhatsApp, email, RS) et cohérence des messages.	1 jour
3. Interactions à valeur	Scripts, écoute active, gestion d'objections, litiges et recouvrement bienveillant.	1 à 2 jours
4. Pilotage par la donnée	KPI (NPS, CSAT, churn), tableaux de bord et revues périodiques d'actions.	0,5 jour
5. Culture client	Rôles, rituels d'équipe et gouvernance pour une culture client unifiée.	0,5 jour

Module 1 — Comprendre vos clients

- Segments, personas, moments de vérité.
- Irritants majeurs et attentes locales prioritaires.

Module 2 — Parcours omnicanaux

- Continuité de service entre points de vente, terrain, téléphone, WhatsApp, email, réseaux sociaux.
- Cohérence des messages dans les villes camerounaises.

Module 3 — Interactions à forte valeur

- Scripts et postures relationnelles; écoute active.
- Recouvrement bienveillant, traitement des litiges et aléas de service.

Module 4 — Pilotage par la donnée

- Tableaux de bord: NPS, CSAT, réachat, réclamations, churn.
- Revues périodiques ciblées sur les comptes stratégiques.

Module 5 — Culture client

- Rituels d'équipe, rôles et responsabilisation du front au back-office.
- Installation durable d'une culture client unifiée.