# Fiche Technique:Formation fidélisation client au Sénégal

## Objectifs de la formation

Résultats attendus et leviers clés pour piloter la rétention et la valeur vie client.

- Segmenter le portefeuille par valeur et détecter les signaux de décrochage.
- Cartographier les parcours clés et éliminer les points de friction.
- Concevoir des programmes de fidélité B2B/B2C adaptés au contexte sénégalais.
- Instaurer une gouvernance claire (rôles, comités) et des KPI proactifs (NPS, CSAT, CES).
- Industrialiser la personnalisation via CRM, data et automatisations.
- Aligner culture, leadership et rituels managériaux; feuille de route 90 jours et quick wins.

> Approche orientée résultats: diagnostics ciblés, études de cas locales, outils prêts à l’emploi.

## Population cible

Pour décideurs et équipes opérationnelles impliqués dans la relation client.

- Directions commerciale, marketing et service client; responsables P&L, réseaux, BU.
- Pilotes de réseaux de distribution, centres de contact, forces de vente B2B.
- Secteurs: BTP, industrie, énergie, logistique, transport, agro-industrie, services, secteur public.
- Opérateurs logistiques/transport, construction/maintenance, banques-assurances-télécoms.
- Profils data/CRM, chefs de projet digitaux, responsables qualité/exploitation, superviseurs.

## Durée de la formation

- 2 à 5 jours d’ateliers, répartis sur 2 à 6 semaines.
- Formats: présentiel (Dakar/locaux), distanciel (classes virtuelles), intra sur-mesure.
- Options: coaching managers, audits de pratiques et revues KPI; sessions pilotes avant déploiement.

> Rythme modulable avec intersessions pour tester sur le terrain et ancrer les nouveaux rituels.

## Programme de la formation

Programme modulable: diagnostics, ateliers et mises en situation; alternance théorie ciblée, cas locaux et exercices pratiques.

| Module | Objectif principal | Durée |
|---|---|---|
| Diagnostic rétention | Identifier les leviers à plus fort impact et prioriser | 0,5 à 1 jour |
| Parcours & CX | Concevoir l’expérience clé et les quick wins | 1 à 2 jours |

| | | |
|---|---|---|
| Data & CRM | Automatiser l’animation (triggers, scénarios, KPI) | 1 jour |
| Réclamations | Structurer le Service Recovery et la communication | 0,5 à 1 jour |
| Management | Installer les rituels, coaching et animation d’équipe | 0,5 jour |