

Fiche Technique : Gestion des réclamations clients au Sénégal

Objectifs de la mission

- Sécuriser les revenus et la réputation; aligner les pratiques avec les exigences des régulateurs.
- Réduire durablement le volume de plaintes et les délais; homogénéiser les réponses entre canaux.
- Fluidifier les interfaces front/back-office; clarifier rôles, escalades, workflows et SLA.
- Outiller le traitement: catégorisation motifs/sous-motifs, modèles de réponses, intégration CRM/ERP/ITSM.
- Piloter par les données via KPI et tableaux de bord (ex. délai de résolution, FCR, NPS/CSAT).
- Transformer les irritants en plans d’actions; boucle d’amélioration continue et baisse des coûts.

Intervention en toute confidentialité, avec des livrables exploitables par vos équipes dès la première semaine.

Entreprises / profils concernés

- Directions générales, responsables opérations, managers QHSE confrontés à plus de plaintes, délais longs, réponses inconstantes.
- Organisations multi-sites/multi-canaux avec forte volumétrie et obligations réglementaires (télécoms, énergie, finance, transport).
- Entreprises avec SLA contractuels exposés à pénalités ou litiges; besoin de priorisation et traçabilité.
- Industriels et agro-industriels avec réseaux de distribution nationaux.
- Opérateurs logistiques et de transport; BTP et sociétés de maintenance.
- Fournisseurs d’eau/énergie/services publics; banques, assurances et fintech.

Durée et format de la mission

Format	Durée indicative	Objectif principal
Diagnostic flash	4 à 6 semaines	État des lieux chiffré, quick wins, feuille de route de mise en conformité.
Programme complet	3 à 6 mois	Concevoir, tester, ajuster et déployer les standards à l’échelle du réseau.
Modalités d’intervention	Sur site ou hybride	Stabiliser les routines sur le terrain; ateliers présentiels + séances à distance pour le suivi.

Un pilote court est privilégié avant le déploiement complet pour sécuriser les choix de workflow et de KPI.

Méthodologie / déroulement de la mission

1) Cadrage et diagnostic

- Entretiens, revue documentaire, échantillonnage de dossiers, écoute client.
- Cartographie des flux et points de contact; identification des frictions.
- Évaluation de maturité de la gestion des réclamations.

2) Conception cible

- Design du workflow, SLA par criticité, règles d'escalade; intégration multicanale.
- Référentiel motifs/sous-motifs aligné produits/processus.
- Scripts et modèles de réponses; dispositifs de contrôle qualité.

3) Implémentation

- Configuration outils (CRM, ticketing, ERP/ITSM) et paramétrage des SLA.
- Formation des équipes front/back-office et lancement pilote.
- Mise en production progressive et coaching de proximité.

4) Mesure et amélioration continue

- Instrumentation des KPI et tableaux de bord (délai moyen, FCR, réitération, NPS/CSAT).
- Comités de performance; RCA sur cas récurrents; priorisation des actions.
- Mise à jour du référentiel et boucles d'amélioration.