

# Fiche Technique: Formation gestion des réclamations à Abidjan

## Objectifs de la formation

Résultats attendus et compétences opérationnelles à l'issue de la formation.

- Établir une politique et un processus de traitement des réclamations clair, traçable et mesurable.
- Réduire les délais de prise en charge/résolution et limiter les escalades et la réitération.
- Définir et appliquer des critères de gravité, de priorisation et d'escalade de manière cohérente.
- Professionnaliser la communication écrite et orale avec les plaignants et les parties prenantes internes.
- Analyser les causes racines et piloter des actions correctives et préventives (CAPA) jusqu'à leur efficacité.
- Mettre en place des indicateurs clés (SLA, coût de non-qualité, NPS/CSAT) et capitaliser les apprentissages.

La pédagogie combine apports méthodologiques, mises en situation, jeux de rôle et ateliers sur cas réels contextualisés au terrain d'Abidjan.

## Population cible

- Responsables service client, chargés de qualité, superviseurs de centres de contact, managers opérationnels, dirigeants de PME.
- Équipes back-office, responsables SAV, chefs de projets/produit, coordinateurs/responsables QHSE.
- Entreprises industrielles, opérateurs logistiques, sociétés de maintenance, entreprises de BTP, établissements publics.
- Secteurs à Abidjan : BTP, industrie, logistique/transport, énergie, agro-industrie, services financiers, secteur public, utilities.
- Contextes : croissance rapide, multicanal, exigences contractuelles élevées, préparation audit ISO 9001/10002.

## Durée de la formation

| Format                    | Durée                                       | Modalités                                                      | Options                                           |
|---------------------------|---------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|
| Inter-entreprises / Intra | 2 à 3 jours (fractionnable en 1/2 journées) | Présentiel à Abidjan ou distanciel synchrone; possible hybride | Accompagnement post-formation pour le déploiement |

Rythme adapté aux contraintes opérationnelles; groupes limités pour favoriser la pratique et le coaching.

Supports numériques, quiz d'évaluation et exercices sur cas réels. Attestation délivrée en fin de formation; évaluation pratique possible avec mention de validation opérationnelle.

# Programme de la formation

Modules opérationnels avec livrables prêts à l'emploi, contextualisés aux réalités d'Abidjan (SLA, canaux, contraintes logistiques).

| Module                      | Objectif principal                                                   | Durée    | Livrables                                   |
|-----------------------------|----------------------------------------------------------------------|----------|---------------------------------------------|
| 1. Cadre et maturité        | Évaluer le dispositif actuel et définir la politique                 | 0,5 jour | Cartographie des flux, matrice de maturité  |
| 2. Accueil et qualification | Structurer l'écoute active, la qualification et la priorisation      | 0,5 jour | Grille de qualification, matrice d'escalade |
| 3. Communication maîtrisée  | Conduire des interactions apaisées et rédiger des réponses efficaces | 0,5 jour | Scripts de contact, bibliothèque d'emails   |
| 4. Analyse des causes       | Identifier les causes racines et définir des CAPA pertinentes        | 0,5 jour | Fiches 5 Pourquoi, diagrammes Ishikawa      |
| 5. Pilotage & KPI           | Mettre en place indicateurs, tableaux de bord et revues d'efficacité | 0,5 jour | Tableau de bord, plan de revue mensuelle    |
| 6. Expérience client        | Relier réclamations, NPS/CSAT et parcours client                     | 0,5 jour | Carte de parcours, plan d'amélioration      |

Cas travaillés : retards logistiques (Port d'Abidjan), non-conformités de chantier, incidents de service, pénuries/pannes critiques, litiges de facturation.