

Fiche Technique: Formation gestion des réclamations au Cameroun

Objectifs de la formation

Des objectifs concrets, orientés résultats et applicables aux réalités opérationnelles au Cameroun.

- Qualifier précisément chaque réclamation, prioriser selon l'impact client et le risque opérationnel, communiquer des délais réalistes.
- Conduire des analyses de causes racines adaptées (5 Pourquoi, Ishikawa, Pareto, 8D, CAPA) et bâtir des plans d'actions.
- Réduire le délai moyen de clôture et le volume de réclamations récurrentes, améliorer le taux de premier contact, augmenter le NPS.
- Ancrer la traçabilité, la capitalisation et l'exploitation des données de réclamations pour piloter les plans d'actions et les arbitrages.
- Clarifier les rôles RACI et les matrices d'escalade entre service client, qualité, production, maintenance, logistique et commercial.
- Intégrer la voix du client dans les comités, formaliser les retours vers la conception produit/process et construire des tableaux de bord lisibles.

Indicateurs visés : baisse du délai moyen de clôture, hausse du taux de premier contact, réduction des récurrences, progression du Net Promoter Score.

Population cible

- Responsables qualité, superviseurs service client, directeurs d'exploitation, responsables commerciaux.
- Techniciens et chargés de clientèle en première ligne.
- Responsables QHSE pilotant des indicateurs liés aux non-conformités et aux feedbacks clients.
- Entreprises industrielles de Douala, établissements publics de Yaoundé, opérateurs logistiques des ports de Kribi et Douala.
- Sociétés de maintenance et organisations actives dans les régions du Littoral et du Centre.
- Secteurs : BTP, industrie manufacturière, énergie, logistique/transport, agro-industrie, secteur public.

Durée de la formation

Formats et rythmes disponibles pour s'adapter à vos contraintes de planning.

Format	Durée	Modalités
Intensif	2 jours consécutifs	Présentiel sur site (Douala, Yaoundé, Kribi, Garoua, Limbé), distanciel synchrone ou mixte
Parcours modulaire	4 demi-journées	Même choix de modalités, planning fractionné

En intra-entreprise : personnalisation renforcée (audit flash, intégration de vos gabarits, co-construction du workflow). En inter-entreprises : benchmark riche des pratiques au Cameroun.

Programme de la formation

Modules complémentaires avec apports méthodologiques, exercices, jeux de rôle et travail sur vos indicateurs, applicables à vos cas réels.

Module	Contenu clé	Durée	Livrables / Compétences
1. Cartographier la réclamation	Sources, typologies, canaux (téléphone, email, digital, guichet)	0,5 jour	Grille de qualification, registre standardisé
2. Prioriser et escalader	Criticité, matrice d'escalade, RACI, SLA/SLG	0,5 jour	Workflow cible, rôles et responsabilités
3. Communication client	Posture, empathie, gestion de tensions, engagement sur délais	1 jour	Scripts de réponses, guides de langage
4. Analyse de causes	5 Pourquoi, Ishikawa, Pareto, 8D, CAPA	1 jour	Rapports 8D, plans d'actions correctifs/préventifs
5. Mesures et pilotage	KPI, tableaux de bord, boucles PDCA, revue de direction	0,5 jour	Tableau de bord, grille d'audit interne
6. Digitalisation	Choix d'outils, formulaires, intégration CRM/ERP	0,5 jour	Spécifications fonctionnelles de base

Études de cas contextualisées (zones industrielles de Douala-Bassa, corridors logistiques, B2B/B2C). Les participants repartent avec un plan d'amélioration priorisé et des modèles prêts à l'emploi.