

Fiche Technique: Formation gestion des réclamations au Sénégal

Objectifs de la formation

Transformer chaque réclamation en levier de fidélisation, de performance opérationnelle et d'amélioration continue, aligné aux référentiels internationaux et aux attentes locales.

- Formaliser une politique et une procédure de traitement des réclamations alignées sur ISO 10002.
- Définir une typologie, des niveaux de gravité, des SLA et des circuits d'escalade clairs.
- Conduire l'analyse de causes et piloter des plans CAPA robustes.
- Outils la communication client (scripts, canevas d'emails, notifications) avec un ton adapté au Sénégal.
- Industrialiser la mesure et le reporting pour le COMEX, la qualité et les opérationnels.
- Déployer une amélioration continue portée par des données fiables et partagées.

Alignement ISO 10002 et ISO 9001. Indicateurs directeurs suivis : FCR, délais moyens de traitement, taux de litiges récurrents, coût par réclamation.

Population cible

- Responsables opérationnels : directeurs des opérations, managers SAV, chefs d'agence, superviseurs.
- Fonctions qualité et expérience client : responsables qualité/QHSE, référents qualité, responsables expérience client.
- Centres de contact et services clients (télécoms, banque/assurance, énergie, logistique, BTP, distribution, secteur public).
- Organisations recevant des réclamations multi-canales : téléphone, email, portail web, réseaux sociaux, WhatsApp.
- Équipes support et projets : qualité, IT/CRM, data, conformité, juridique.
- Contextes B2B et B2C nécessitant priorisation, escalade, traçabilité et sécurisation juridique.

Durée de la formation

Formats flexibles selon vos contraintes : inter-entreprises à Dakar, intra-entreprise sur site, ou à distance/hybride.

Format	Public cible	Durée type	Avantages clés
Inter-entreprises (Dakar)	Managers et référents qualité	2 jours	Benchmark inter-secteurs, retours d'expérience
Intra-entreprise (sur site)	Équipes opérationnelles et support	2–3 jours (ajustable 1–3 jours)	Cas réels, livrables personnalisés
À distance (hybride)	Équipes multi-sites	3 demi-journées	Souplesse, enregistrements clés

Programme de la formation

Alternance d'apports méthodologiques, ateliers pratiques, jeux de rôle, simulations CRM et construction d'outils prêts à l'emploi, contextualisés aux secteurs télécoms, finance, énergie, logistique, BTP, distribution et services publics.

Module	Objectif principal	Durée	Livrable
Cadre et enjeux	Situer la réclamation, aligner avec ISO 10002	0,5 jour	Charte + matrice RACI
Capture omnicanale	Cartographier les points d'entrée (téléphone, email, web, WhatsApp, RS)	0,5 jour	Workflow de réception + AR
Qualification et priorisation	Typologie, sévérité, SLA, escalades	0,5 jour	Grille + SLA
Analyse de causes	Ishikawa, 5 Pourquoi, Pareto; lien causes→actions	0,5 jour	Fiches 5P + diagrammes
Communication client	Réponses, excuses, gestion des cas sensibles	0,5 jour	Scripts + canevas emails/SMS
CAPA et prévention	Piloter actions correctives et préventives	0,5 jour	Plan CAPA + registre risques
KPIs et reporting	FCR, délais, coûts; dashboard CODIR	0,5 jour	Modèle de tableau de bord
Digital & CRM	Intégrer les flux, tracer preuves et historique	0,5 jour	Checklist d'intégration CRM
Cadre sectoriel	Spécificités télécoms, finance, énergie, transport, BTP	0,5 jour	Guide de conformité opérationnelle
Amélioration continue	Auditer le dispositif; préparer l'évolution vers ISO 10002	0,5 jour	Plan d'audit interne + roadmap

- Jeux de rôle sur cas clients sénégalais (français et wolof).
- Co-construction de scripts de réponses et matrices d'escalade.
- Simulation de reporting direction avec KPIs et alertes.