

Fiche Technique: Formation indicateurs satisfaction client à Abidjan

Objectifs de la formation

- Définir des objectifs de satisfaction réalistes, alignés sur les priorités business (fidélisation, performance de service, différenciation).
- Choisir et positionner NPS, CSAT et CES selon les parcours réels et points de contact (agence, livraison, maintenance, assistance téléphonique, digital).
- Concevoir des questionnaires robustes, échantillonner correctement et garantir la représentativité des retours.
- Appliquer les bons calculs du score au reporting consolidé en évitant les biais (questions, canaux, interprétation).
- Mettre en place un tableau de bord pour le comité de direction et des routines d'animation managériale.
- Installer une boucle d'amélioration rapide (fermeture de boucle) et orienter les décisions par la voix du client.

Population cible

- Responsables qualité et expérience client, directeurs des opérations, responsables commerciaux.
- Chefs de produits, chefs de projets digitaux, analystes data, superviseurs de call centers.
- PME et grandes entreprises opérant à Abidjan (centres relation client, SAV, logistique portuaire, back-office).
- Organisations publiques et entreprises des secteurs BTP, énergie, agro-industrie, maintenance, transport, services.
- Équipes pilotant des SLA, répondant à des appels d'offres, ou visant la conformité ISO 9001/10002.

Durée de la formation

Rythme conçu pour limiter l'impact opérationnel et favoriser l'appropriation.

Format	Détails
Standard	3 jours fractionnables, alternant apports et ateliers pratiques (équipes pluridisciplinaires).
Modalités	Présentiel intra (sur site), distanciel synchrone, ou format hybride.
Adaptations	Sessions condensées selon contraintes (pics d'activité, chantiers BTP, saisons agricoles, opérations portuaires).
Extensions	Coaching individuel post-session; sessions inter-entreprises à Abidjan pour benchmarker.

Attestation de réussite remise à chaque participant. Évaluation et livrables alignables à vos référentiels (ISO, parcours métier). Financement possible à étudier via des dispositifs ivoiriens tels que le FDFP (selon éligibilité).

Programme de la formation

Parcours couvrant cadrage, conception, mesure, analyse, restitution, priorisation et pilotage; alternance de méthodes, cas pratiques abidjanais et exercices sur vos données.

Module	Compétences clés	Durée indicative	Livrables
1. Cadrer la mesure	Définir objectifs, personas, parcours et points de contact	0,5 jour	Cartographie parcours, matrice objectifs-indicateurs
2. Construire les enquêtes	Rédiger questions NPS/CSAT/CES, choix canaux et échantillonnage	0,5 jour	Questionnaires prêts à l'emploi, plan de diffusion
3. Collecter et fiabiliser	Structurer la collecte, limiter les biais, gérer les consentements	0,5 jour	Checklist qualité de données, guide RG/éthique
4. Calculer et analyser	Calcul NPS/CSAT/CES, croisements, verbatims, priorisation	0,5 jour	Fichiers de calcul, guide d'interprétation
5. Restituer et agir	Tableaux de bord, narration des insights, boucle d'amélioration	0,5 jour	Modèle de dashboard, plan d'action priorisé
6. Pérenniser	Gouvernance, routines managériales, audit interne ISO 10002	0,5 jour	Calendrier d'animation, kit d'audit interne

Pratique sur outils courants (Excel/Google Sheets, Power BI, formulaires en ligne, scripts d'appels). Cas issus des secteurs abidjanais pour maximiser le transfert terrain.

- Ateliers hands-on pour créer questionnaires et dashboards en autonomie.
- Études de cas tirées de l'industrie, maintenance et transport abidjanais.
- Routines d'animation mensuelles prêtes à déployer après la session.