

Fiche Technique: Formation indicateurs satisfaction client au Cameroun

Objectifs de la formation

- Concevoir un dispositif de mesure robuste, simple à piloter et aligné sur les priorités business.
- Structurer les indicateurs (NPS, CSAT, CES) par canal et normaliser les échelles.
- Élaborer des questionnaires courts et rigoureux; fiabiliser l'échantillonnage et la collecte multi-canaux (SMS, email, USSD, face-à-face).
- Relier la satisfaction aux résultats opérationnels (réclamations, réachat, churn, délais, conformité, sécurité) et créer des tableaux de bord utiles aux comités de direction.
- Passer de la mesure à l'action: boucles de feedback, priorisation des plans d'actions, rituels d'amélioration continue et ancrage d'une culture orientée client.

Moins de théorie, plus d'études de cas ancrées au Cameroun, des ateliers pratiques et un accompagnement pour réussir vos premiers déploiements.

Population cible

- Responsables qualité, responsables CX, chefs de service, superviseurs de call center, directeurs commerciaux et marketing, cadres des opérations.
- Directions générales et directions QHSE souhaitant une gouvernance par la preuve.
- Responsables d'agence bancaire, cadres de l'assurance, opérateurs télécom et distributeurs.
- Équipes projets et analystes data; chargés d'études marketing.
- Responsables service après-vente et métiers terrain voulant structurer la voix du client.
- Entreprises des secteurs: industrie, maintenance, logistique/transport, BTP, réseaux/énergie, agro-industrie, services et secteur public.

Durée de la formation

Élément	Détail
Durée et rythme	3 jours cumulés; sessions de 3–4 h; étalable sur 2–4 semaines.
Modalités	Présentiel (Douala, Yaoundé, sur site en région); à distance (classes virtuelles, travaux dirigés); hybride possible.
Formats	Intra-entreprise (adaptée à vos processus et canaux); inter-entreprises (échanges entre pairs).
Langue & attestation	Livrée en français avec appuis anglophones possibles; attestation nominative remise à chaque participant.

Programme de la formation

Programme progressif, contextualisé aux réalités du Cameroun (Douala, Yaoundé, Garoua, Bafoussam, Kribi, Limbé) et aux secteurs BTP, industrie, énergie, logistique/transport, agro-industrie, services et secteur public.

Module 1 — Fondamentaux des indicateurs

- Comprendre NPS, CSAT, CES; indicateurs transactionnels et relationnels.
- 0,5 jour — Livrable: référentiel d'indicateurs adapté au Cameroun.

Module 2 — Conception d'un questionnaire

- Formuler des questions neutres, choisir les échelles, limiter les biais.
- 0,5 jour — Livrable: questionnaires prêts à tester (FR/EN).

Module 3 — Échantillonnage et collecte

- Définir cibles, canaux (SMS, email, USSD, face-à-face) et fréquence.
- 0,5 jour — Livrable: plan de collecte multi-canaux.

Module 4 — Analyse et data storytelling

- Segmenter, croiser avec les KPIs business, construire des insights.
- 1 jour — Livrable: modèle de tableau de bord.

Module 5 — Du feedback à l'action

- Organiser des boucles rapides, prioriser le plan d'action, animer les rituels.
- 0,5 jour — Livrable: backlog d'actions priorisées.

Module 6 — Gouvernance et déploiement

- Rôles et responsabilités, instances, communication.
- 0,5 jour — Livrable: charte de gouvernance CX.

Cas d'usage locaux intégrés: retards portuaires (Douala/Kribi), mise en service énergie, SAV électroménager, banque de détail, satisfaction sur chantiers BTP. Focus sectoriels possibles: contraintes ARSEL (énergie), exigences ART (télécom) et engagements qualité de service.

Diagnostic initial de contextualisation. Livrables concrets au fil du parcours: référentiel d'indicateurs, plan de collecte, premier dashboard, backlog d'actions priorisées.