

Fiche Technique: Formation indicateurs satisfaction client au Sénégal

Objectifs de la formation

Méthodes et outils pour mesurer, analyser et améliorer l'expérience client dans le contexte sénégalais.

- Construire un référentiel d'indicateurs aligné (NPS, CSAT, CES + indicateurs opérationnels).
- Concevoir des enquêtes efficaces, limiter les biais et échantillonner (B2C, B2B, secteur public).
- Mettre en place des tableaux de bord clairs et des seuils d'alerte actionnables.
- Relier la voix du client aux KPI financiers (fidélisation, panier moyen, churn, coût de non-qualité).
- Industrialiser l'écoute client (post-interaction, web/SMS, à chaud/à froid, baromètres, verbatims).
- Prioriser, planifier et piloter les actions correctives jusqu'à leur fermeture.

Approche 100% pragmatique: cas d'usage réels (BTP, énergie, transport, agro-industrie, services) et livrables prêts à l'emploi (modèles d'enquêtes, tableaux de bord, matrices de priorisation).

Population cible

- Responsables qualité, directeurs relation client, managers de centres d'appels, commerciaux/marketing, dirigeants de PME/ETI.
- Entreprises BTP, énergie, logistique, agro-industrie, services; industriels, maintenance, opérateurs logistiques, établissements publics.
- Organisations multi-sites/multi-canaux (agences, boutiques, plateformes téléphoniques, service terrain).
- Transport, opérateurs de réseaux, banques/assurances exposés aux retours clients quotidiens.
- Équipes projets (CRM, ticketing, outils d'enquête) pour aligner reporting et stratégie.
- Responsables publics (santé, collectivités, services essentiels) intégrant CSAT/NPS/CES et qualitatif.

Durée de la formation

Formats et modalités adaptés à vos contraintes (présentiel au Sénégal ou à distance).

Format	Détails
Standard	3 jours, fractionnables en 6 demi-journées.
Intensif	2 jours pour équipes expérimentées.
Étendu	4 à 5 jours pour organisations multi-sites (ateliers de cadrage approfondis).
Modalités	Présentiel à Dakar, Thiès, Saint-Louis, Ziguinchor; ou classe virtuelle. Intra-entreprise sur site (ex. Parc industriel de Diamniadio).

En intra: cadrage succinct possible (cartographie des moments de vérité). Après la formation: coaching post-formation (relecture des questionnaires, revue des tableaux de bord, préparation des rituels). Attestation délivrée à chaque participant. Accessible sans prérequis techniques avancés (maîtrise de base d'un tableur recommandée).

Programme de la formation

Modules progressifs alternant apports méthodologiques, ateliers pratiques, conception d'enquêtes et construction assistée de tableaux de bord. Chaque module produit un livrable opérationnel.

Module	Objectif	Livrable	Durée indicative
Cadre et enjeux	Comprendre les mécanismes de la satisfaction et de la fidélité	Carte des moments de vérité	0,5 jour
NPS, CSAT, CES	Choisir et combiner les indicateurs relationnels	Modèle d'enquête standardisé	0,5 jour
Méthodes de collecte	Mettre en place des canaux fiables (SMS, web, appels)	Plan de collecte multi-canaux	0,5 jour
Analyse & reporting	Calculer, interpréter et comparer les scores	Tableau de bord prototype	1 jour
Voix du client	Exploiter verbatims et données qualitatives	Grille d'analyse thématique	0,5 jour
Pilotage & ROI	Lier satisfaction et performance business	Plan d'actions priorisé	0,5 jour

Ressources incluses: gabarits d'enquêtes (français et wolof si besoin), scripts de relance, exemples d'analyses et mini-guides pour les équipes terrain.