

Fiche Technique: Formation ISO 10002 à Abidjan

Objectifs de la formation

Compétences visées et résultats attendus à l'issue de la Formation ISO 10002 à Abidjan.

- Cartographier le parcours de la réclamation et définir critères de recevabilité et délais de réponse.
- Bâtir des procédures documentées, alignées sur ISO 10002 et compréhensibles par tous.
- Mettre en place des canaux de recueil efficaces (digitaux et physiques), qualifier et prioriser.
- Maîtriser l'analyse de causes, le suivi des actions correctives et la mesure d'efficacité.
- Renforcer la communication client, gérer les situations sensibles et rédiger des réponses traçables.
- Intégrer le traitement des réclamations au SMQ et démontrer l'amélioration continue.

À l'issue de la formation, une attestation nominative est délivrée. Selon le format, un quiz final et une évaluation sur cas réel valident les acquis.

Population cible

Pour les professionnels impliqués dans la relation client, la qualité et les opérations à Abidjan.

- Responsables qualité, expérience client, SAV; managers de services clients et call centers.
- Chefs de projet amélioration continue et data; auditeurs internes et référents ISO.
- Dirigeants, responsables QHSE, exploitation, maintenance, logistique, managers opérationnels.
- Secteurs: industrie, maintenance, logistique, BTP, opérateurs de réseaux, services, secteur public.
- Organisations fortement exposées à la relation client: banques, assurances, télécoms, énergie, transport, distribution, agro-industrie.

Durée de la formation

Formats et organisation à Abidjan ou à distance.

Format	Modalités	Durée
Inter / Intra-entreprise	Adaptée aux objectifs et aux métiers	Généralement 2 à 3 jours
Présentiel / Distanciel synchrone / Hybride	Sur site à Abidjan, en ligne, ou mixte	Fractionnable en demi-journées
Parcours condensé + coaching	Coaching post-formation pour ancrer les pratiques	Selon calendrier convenu

Rythme soutenu mais réaliste, avec temps d'échanges dédiés aux questions de vos métiers et marchés.

Programme de la formation

Parcours opérationnel alternant apports méthodologiques, ateliers, études de cas et mises en situation réelles; exercices sur réclamations anonymisées et plan d'action personnalisé.

Module	Objectif principal	Durée	Livrables
1. Fondamentaux d'ISO 10002	Principes, définitions, exigences; liens avec ISO 9001	0,5 jour	Guide de lecture de la norme
2. Conception du processus	Cartographie, rôles, délais, chemins d'escalade	0,5 jour	Modèle de procédure et workflow
3. Capture multicanale	Guichets, call center, email, web, réseaux sociaux	0,5 jour	Formulaires et scripts d'accueil
4. Qualification et priorisation	Typologies, criticité, matrices d'impact/urgence	0,5 jour	Grille de qualification
5. Analyse de causes	5 Pourquoi, Ishikawa, preuves et traçabilité	0,5 jour	Fiches d'analyse type
6. Réponse et empathie	Communication écrite/orale, techniques d'apaisement	0,5 jour	Bibliothèque de réponses
7. Actions correctives	Planification, responsabilités, efficacité	0,5 jour	Plan d'actions et suivi
8. Indicateurs et pilotage	KPI, tableaux de bord, revue de direction	0,5 jour	Modèle de dashboard
9. Intégration au SMQ	Alignement ISO 9001, auditabilité, preuves	0,5 jour	Check-list d'audit interne
10. Cas pratiques Abidjan	Mises en situation inspirées des secteurs locaux	0,5 jour	Retours d'expérience

Des gabarits prêts à l'emploi sont fournis pour accélérer le déploiement (procédures, grilles, indicateurs).