

Fiche Technique: Formation ISO 10002 au Sénégal

Objectifs de la formation

Des objectifs concrets, orientés résultats et applicables immédiatement.

- Maîtriser le cadre normatif ISO 10002 et ses principes directeurs (orientation client, accessibilité, réactivité, objectivité, confidentialité, preuves, amélioration continue).
- Concevoir ou optimiser le processus de traitement des réclamations de bout en bout: réception, enregistrement, priorisation, instruction, réponse, clôture et retour d'expérience.
- Structurer la collecte et l'analyse des données (typologies, causes, coûts, impacts) et bâtir des tableaux de bord avec seuils d'alerte et revues périodiques.
- Développer l'analyse des causes et la conduite d'actions correctives/préventives, avec vérification d'efficacité et capitalisation.
- Ancrer une culture d'écoute et de transparence: accueil professionnel, communication claire et empathique, traçabilité et confidentialité.

Population cible

Publics et secteurs concernés au Sénégal.

- Responsables qualité, expérience client, directeurs d'exploitation, managers service client.
- Chefs de projet, superviseurs de call center, responsables réclamations.
- Entreprises industrielles et agro-industrielles (SAV, exigences réglementaires).
- Secteurs énergie et réseaux, maintenance, transport et logistique.
- Entreprises du BTP et opérateurs logistiques (délais contractuels, sous-traitance complexe).
- Établissements publics et parapublics; dirigeants souhaitant des indicateurs de performance client clairs.

Durée de la formation

Formats et rythmes modulables selon vos contraintes (Dakar et régions, distanciel, hybride).

Élément	Détail
Format standard	2 à 3 jours modulaires; possible étalement sur plusieurs semaines.
Format essentiel	1 jour pour CODIR/sensibilisations ciblées.
Modalités	Intra sur site (Dakar/région), distanciel synchrone, ou hybride.
Suivi post-formation	Relecture de procédures, feedback sur tableaux de bord, coaching flash des premières revues.

Attestation de réussite délivrée à l'issue de la formation, précisant les compétences acquises et les modules suivis.

Programme de la formation

Alternance d’apports méthodologiques, cas concrets sénégalais et ateliers de mise en pratique.

Démarrage par le mapping de votre dispositif actuel (canaux, outils, rôles, délais, irritants, points d’échec) pour cibler les priorités d’amélioration.

Module	Objectif principal	Durée
Cadre et principes ISO 10002	Comprendre les exigences et les aligner à votre contexte.	0,5 jour
Processus de bout en bout	Formaliser le flux de la réception à la clôture, rôles et délais.	0,5 jour
Outils et traçabilité	Mettre en place enregistrements, preuves et indicateurs.	0,5 jour
Analyse des causes et AC/AP	Identifier les causes, traiter et vérifier l’efficacité des actions.	0,5 jour
Communication et empathie	Structurer des réponses claires, professionnelles et empathiques.	0,5 jour
Pilotage et amélioration	Installer revues, reporting et boucles d’apprentissage.	0,5 jour

Compléments pratiques et livrables fournis.

- Études de cas: services financiers, télécommunications, BTP, transport, logistique portuaire, maintenance.
 - Indicateurs suivis: délai de première réponse, taux de résolution à J+X, réclamations réitératives, causes racines traitées, satisfaction post-traitement.
 - Livrables: cartographie de processus, modèles de procédures/instructions, registre de réclamations, scripts de réponse, modèle de tableau de bord, trame de revue de direction.
 - Ateliers de communication: empathie, écoute active, clarté des engagements; standardisation des messages et escalades.
 - Articulation avec ISO 9001 et ISO 27001 pour cohérence documentaire et synergies opérationnelles.
-
- Typologie unifiée des réclamations et incidents.
 - Niveaux de priorité et délais cibles adaptés au risque.
 - Messages de réception et de clôture standardisés.
 - Circuit d’escalade clair et documenté.