

Fiche Technique: Formation traitement des réclamations à Abidjan

Objectifs de la formation

Des objectifs concrets, opérationnels et mesurables pour structurer le traitement des réclamations à Abidjan.

- Qualifier rapidement chaque demande, prioriser les actions et tenir des engagements fiables.
- Cartographier les flux, définir des seuils d'alerte et des catégories utiles; mettre en place une boucle de retour d'expérience.
- Ancrer une communication empathique, claire et assertive adaptée aux clients B2B et B2C.
- Assurer la traçabilité et l'objectivation des faits; distinguer incident isolé et problème systémique.
- Analyser les causes (5 Pourquoi, Ishikawa simplifié, Pareto), déclencher des CAPA proportionnées, formaliser une clôture qualitative.
- Piloter par les KPI: réduire délais de réponse et taux de réouverture, augmenter la satisfaction post-traitement, maîtriser les gestes commerciaux; faciliter le reporting.

Résultats attendus: baisse des délais et des réouvertures, hausse de la satisfaction client, réduction du coût de non-qualité, reporting direction facilité.

Population cible

Pour les équipes en première ligne et les fonctions support impliquées dans le traitement des réclamations.

- Centres de relation client, équipes SAV, services QHSE, back-offices commerciaux.
- Superviseurs, référents qualité, conseillers client, responsables opérationnels, managers, dirigeants.
- Entreprises: industrie, logistique, maintenance, BTP, énergie, transport, services, agro-industrie, distribution, banque/assurance, secteur public, opérateurs de réseaux.
- Organisations avec forte volumétrie de demandes, délais de réponse qui s'allongent ou taux de réouverture élevés.
- Contextes abidjanaï exiçeants: pics d'activité, spécificités de livraison, contraintes de maintenance, continuité de service.

Durée de la formation

Élément	Détails
Durée standard	2 à 3 jours, modulables selon la maturité des équipes et le niveau de personnalisation.
Formats	Présentiel sur site à Abidjan; classe virtuelle synchrone; format hybride.
Organisation	Pré-diagnostic pour calibrage; cas clients représentatifs; intégration de vos procédures (intra-entreprise possible à Abidjan).

Programme de la formation

Apports méthodologiques, cas pratiques issus d'Abidjan, mises en situation et livrables prêts à l'emploi pour chaque module.

M1 — Cadre et enjeux (0,5 jour)

- Définir le périmètre, cartographier le flux, clarifier les rôles.
- Livrables: cartographie, RACI, feuille de route.

M2 — Accueil et qualification (0,5 jour)

- Qualifier vite et bien, prioriser, sécuriser le client.
- Livrables: matrice de qualification, scripts d'accueil.

M3 — Communication client (0,5 jour)

- Communication empathique, claire et ferme (écrit et oral).
- Livrables: trames d'emails, guides d'appels, réponses type.

M4 — Analyse des causes (0,5 jour)

- Passer du symptôme à la cause racine; décider des CAPA.
- Livrables: fiches d'analyse, 5-Why, Ishikawa simplifié.

M5 — Pilotage & KPI (0,5 jour)

- Suivre, visualiser et expliquer la performance.
- Livrables: tableau de bord, plan d'actions, rituel de revue.

M6 — Clôture & capitalisation (0,5 jour)

- Clore efficacement; apprendre et prévenir la récurrence.
- Livrables: checklists, plan de prévention, boucle d'amélioration.

Ateliers de consolidation: accueil réussi; écrire pour être lu; causes racines (logistique/BTP d'Abidjan); clôture et capitalisation. Possibilité d'accompagnement au paramétrage CRM/tickets.