

Fiche Technique: Formation traitement des réclamations au Cameroun

Objectifs de la formation

Des objectifs opérationnels, ancrés dans les réalités des entreprises au Cameroun.

- Maîtriser le cycle complet d'une réclamation: accueil, qualification, enquête, décision, clôture documentée.
- Standardiser les pratiques et réduire les coûts de non-qualité via des méthodes et outils éprouvés.
- Prioriser les cas selon l'impact client, le risque opérationnel et l'exposition réglementaire.
- Piloter les KPI: délai de résolution (TTR), taux de réouverture, coût par réclamation, satisfaction post-traitement.
- Renforcer les compétences comportementales: empathie, assertivité, gestion des clients difficiles.
- Transformer les retours en amélioration continue (CAPA) et routines de pilotage robustes.

Attendus pédagogiques concrets: trames de qualification, arbre d'escalade, modèles de réponses, check-lists et tableaux de bord prêts à l'emploi.

Population cible

- Responsables qualité, expérience client, chefs de service, superviseurs de centres d'appels, encadrants SAV, responsables d'exploitation.
- Agents et personnels en première ligne de la relation client (tous secteurs: BTP, industrie, énergie, logistique, agro-industrie, transport, services, secteur public).
- Directions générales et managers transverses souhaitant instaurer une culture client mesurable.
- Organisations en croissance cherchant à structurer les processus et réduire l'insatisfaction.
- Équipes matures voulant homogénéiser les pratiques et sécuriser les engagements contractuels.
- Fonctions support: qualité, juridique, conformité, systèmes d'information.

Durée de la formation

Parcours standard de 3 jours, modulables et compatibles avec les contraintes opérationnelles (sessions de 3 à 4 heures possibles).

Modalité	Public	Durée type	Points forts
Présentiel inter-entreprises (Douala/Yaoundé)	Managers et référents réclamations	3 jours	Échanges croisés, cas variés
Intra-entreprise sur site (toutes régions)	Équipes opérationnelles d'un même service	2 à 3 jours	Cas sur-mesure, ateliers terrain

Évaluations formatives tout au long du parcours et évaluation sommative finale. Attestation nominative détaillant les compétences et modules suivis.

Programme de la formation

Pédagogie active: apports méthodologiques, cas réels d'entreprises camerounaises, mises en situation filmées, ateliers terrain et focus sectoriels (BTP, énergie, logistique, agro-industrie, transport, services, secteur public).

Module 1 — Cartographier la réclamation (1/2 journée)

- Objectif: comprendre typologies, points d'entrée, acteurs et risques.
- Livrables: cartographie des flux, matrice d'enjeux.

Module 2 — Accueillir et qualifier (1 journée)

- Objectif: écoute active, reformulation, qualification standardisée.
- Livrables: script d'accueil, grille de qualification.

Module 3 — Enquêter et escalader (1 journée)

- Objectif: instruire efficacement, définir l'escalade appropriée.
- Livrables: arbre de décision, check-list d'instruction.

Module 4 — Décider et communiquer (1 journée)

- Objectif: annoncer une décision claire, gérer les cas sensibles.
- Livrables: modèles de réponses, protocole d'appels difficiles.

Module 5 — Clôturer et mesurer (1/2 journée)

- Objectif: clôture probante, mesure de la satisfaction post-traitement.
- Livrables: formulaire de clôture, enquête post-traitement.

Module 6 — Améliorer en continu (1/2 journée)

- Objectif: analyse des causes racines, priorisation des CAPA, ancrage des routines.
- Livrables: plan CAPA, tableau de bord KPI.