

Fiche Technique: Formation traitement des réclamations au Sénégal

Objectifs de la formation

Résultats visés: réduction du temps de traitement (TTR), meilleure traçabilité, baisse des récurrences, hausse CSAT/NPS.

- Structurer un processus clair de bout en bout, du recueil à la clôture
- Écouter activement et reformuler sans générer de conflit
- Qualifier la criticité et prioriser selon l'impact client et business
- Mener une analyse causale rapide et fiable (5 Pourquoi, 5M/Ishikawa)
- Élaborer des réponses écrites et orales qui restaurent la confiance
- Piloter des indicateurs et animer des revues de réclamations (SLA, TTR, taux de réitération, NPS/CSAT)

Population cible

- Responsables qualité, QSE, QHSE et chefs de projets d'amélioration
- Managers de services clients, responsables relation usagers et commerciaux
- Superviseurs de centres d'appels et responsables d'agences
- Chargés de clientèle, SAV, techniciens itinérants, équipes support
- Directeurs opérationnels, responsables d'exploitation et de maintenance
- Secteurs: BTP, industrie, énergie, logistique, transport, agro-industrie, services, secteur public

Durée de la formation

Format	Lieu / Modalités	Durée
Standard	Présentiel à Dakar ou intra partout au Sénégal	2,5 jours (modulables)
Intensif	Présentiel ou distanciel	2 jours
Distanciel / Hybride	Classes virtuelles; possible mix avec ateliers présentiels	Étale selon planning

- Présentiel à Dakar: sessions inter-entreprises planifiées, groupes limités
- Intra-entreprise sur site: adaptation complète au contexte et aux volumes
- Distanciel: classes virtuelles courtes, exercices asynchrones, suivi à J+30

Options et logistique: supports numériques fournis, enregistrement des classes virtuelles sur demande, accompagnement post-formation à J+30; 1 journée de coaching sur site possible.

Programme de la formation

Alternance d'apports méthodologiques, mises en situation et ateliers sur cas réels (télécoms, banque/assurance, énergie, BTP, logistique, services publics).

Module	Objectifs opérationnels	Outils & livrables	Durée
1. Culture client & cadre local	Comprendre les attentes clients au Sénégal et les enjeux sectoriels	Grille d'écoute, cartographie des canaux	0,5 jour
2. Accueil & qualification	Accueillir, reformuler, évaluer criticité et impact	Script d'accueil, matrice de criticité	0,5 jour
3. Analyse causale	Identifier causes racines, éviter les récurrences	5 Pourquoi, Ishikawa, plan d'actions	0,5 jour
4. Réponse & négociation	Construire une réponse qui répare et rassure	Gabarits d'emails, trame d'appel	0,5 jour
5. Pilotage & amélioration	Mesurer, animer, capitaliser et améliorer	Tableau de bord SLA/TTR, plan CAPA	0,5 jour