

Fiche Technique : Mise en place mesure satisfaction client au Sénégal

Objectifs de la mission

Une mission orientée impact, du cadrage stratégique au déploiement opérationnel, pour transformer la voix du client en décisions concrètes.

- Concevoir une architecture d'indicateurs (NPS, CSAT, CES, Voix du Client) reliés à des décisions de pilotage.
- Déployer un dispositif d'écoute multicanal adapté aux usages locaux (SMS, USSD, WhatsApp, e-mail, appels sortants).
- Instaurer une gouvernance claire, des boucles de rappel et un cycle d'amélioration continue.
- Outiller les équipes front et back-office et ancrer une culture client robuste.
- Passer du pilotage au ressenti à un pilotage par la preuve.
- Garantir une mesure fiable, conforme et immédiatement activable.

Dispositif d'écoute couvrant la Voix du Client et la remontée interne (Voix du Collaborateur) pour croiser perception client et terrain.

Entreprises / profils concernés

- Directions générales, marketing, opérations, qualité / relation client souhaitant aligner des priorités communes.
- Entreprises multisites et opérateurs en réseau (agences, boutiques, dépôts, plateformes logistiques).
- Établissements publics en relation directe avec les usagers.
- Secteurs: industrie, BTP, énergie, logistique, services, banques/assurances/télécoms, secteur public.
- Responsables QHSE/qualité; équipes data/IT (flux, connecteurs, tableaux de bord).

Durée et format de la mission

Trois formats d'intervention, adaptés à votre calendrier et à la saisonnalité de vos activités.

Format	Périmètre de départ	Durée indicative	Points saillants
Express	1 à 2 parcours critiques	4–6 semaines	Mise en place rapide et ciblée
Standard	Parcours majeurs B2B/B2C + gouvernance	8–16 semaines	Équilibre vitesse / ampleur
Étendu	Multi-pays ou multi-réseaux; coaching approfondi	Dépend du périmètre	Accompagnement terrain renforcé

- Chaque format couvre: cadrage, design de l'écoute, architecture data, pilotes, gouvernance, transfert.
- Modalités: sur site, à distance ou hybride.

- Conduite en sprints avec jalons; premiers résultats en 3–4 semaines (questionnaires, premiers tableaux de bord, boucles de rappel).

Méthodologie / déroulement de la mission

Approche en phases successives, courtes et orientées résultats, combinant conseil, transfert de compétences et pilotage de projet.

Phase	Contenu clé
1. Cadrage et ambition	Objectifs métiers, parcours prioritaires, cibles (churn, réclamations, NPS, réachat).
2. Design de l'écoute	Indicateurs, questionnaires courts, moments de vérité, canaux adaptés au Sénégal.
3. Architecture data	Collecte, référentiels, règles de qualité des données, sécurité.
4. Pilotes rapides	2–3 pilotes pour valider taux de réponse, qualité des verbatims, impact sur décisions.
5. Gouvernance et rituels	Boucles de rappel clients, alignement cross-fonctions, priorisation des irritants.
6. Généralisation et transfert	Industrialisation, formation des équipes, documentation des standards.

Conformité intégrée: information des personnes, consentements, minimisation et sécurité des données, alignement avec le cadre local.