AFRIQUE FORMATION
La Référence en Afrique pour la Formation



Gestion de la relation client et amélioration de la qualité de service dans les opérateurs d'eau

Lien : https://afrique-formation.com/formation/gestion-de-la-relation-client-et-amelioration-de-la-qualite-de-service-dans-les-operateurs-deau

DURÉE
5 jours (35h)

RÉFÉRENCE
EAU248

CATÉGORIE
Gouvernance et Stratégie des Services d'Eau

Afrique Formation

OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de cette formation, vous serez capable de :

- Comprendre les principes de la gestion de la relation client dans les services d'eau potable et d'assainissement.
- Structurer un service client performant et orienté vers les besoins des usagers.
- Optimiser le parcours client et améliorer l'expérience utilisateur.
- Maîtriser les processus de gestion des abonnements, de la facturation et des réclamations.
- Déployer des outils numériques pour moderniser la relation client.
- Mesurer la qualité de service à l'aide d'indicateurs de performance pertinents.
- Renforcer les compétences des équipes en communication, accueil et gestion des situations sensibles.
- Développer des stratégies de communication adaptées aux interruptions de service et aux situations de crise.
- Mettre en œuvre une démarche d'amélioration continue fondée sur la satisfaction des usagers.
- Concevoir et piloter un dispositif intégré de gestion de la relation client permettant d'améliorer durablement la qualité de service et la performance des opérateurs d'eau.

POUR QUI ?

- Directeurs et responsables de la relation client des opérateurs d'eau
- Responsables des centres de contacts et services clientèle
- Responsables commerciaux, facturation et recouvrement
- Responsables qualité, performance et amélioration continue
- Cadres des compagnies des eaux et des services d'assainissement
- Agents d'accueil, conseillers clientèle et superviseurs de centres d'appels
- Responsables de la communication institutionnelle
- Responsables des systèmes d'information et de la transformation numérique
- Collectivités territoriales et autorités organisatrices des services d'eau
- Toute personne impliquée dans la gestion des usagers, la qualité de service ou la modernisation des opérateurs d'eau potable et d'assainissement.

Afrique Formation

AFRIQUE FORMATION
La Référence en Afrique pour la Formation



Programme détaillé

1 / Fondamentaux de la relation client dans les services d'eau

- Principes de la gestion de la relation client (CRM)
- Attentes des usagers des services d'eau potable et d'assainissement
- Enjeux de la satisfaction, de la fidélisation et de la qualité de service

2 / Organisation du service client et gestion des interactions

- Structuration d'un centre de relation client
- Gestion des demandes, réclamations et incidents
- Accueil physique, téléphonique, numérique et omnicanal

3 / Parcours client et expérience usager

- Cartographie du parcours client
- Identification des points de contact et des irritants
- Amélioration continue de l'expérience utilisateur

4 / Facturation, recouvrement et gestion des abonnés

- Gestion des abonnements et des contrats
- Facturation, encaissement et suivi des paiements
- Traitement des litiges et gestion des impayés

Afrique Formation

5 / Digitalisation de la relation client

- Solutions CRM, applications mobiles et portails clients
- Compteurs intelligents et services numériques
- Automatisation des processus et self-service

6 / Mesure de la qualité de service et indicateurs de performance

- Définition des indicateurs clés de performance (KPI)
- Mesure des délais de traitement, de la satisfaction et de la continuité du service
- Tableaux de bord et reporting opérationnel

7 / Communication, sensibilisation et gestion de crise

- Communication proactive avec les usagers
- Gestion des interruptions de service et des situations d'urgence
- Sensibilisation à l'utilisation responsable de l'eau

8 / Développement des compétences et culture de service

- Formation des équipes en relation client
- Gestion des situations difficiles et techniques de communication
- Développement d'une culture orientée usager et amélioration continue

9 / Gouvernance, conformité et innovation

- Respect des engagements de qualité de service
- Protection des données personnelles des abonnés
- Innovations et bonnes pratiques dans les services publics d'eau

10 / Cas pratiques et projet de bout en bout

- Diagnostic du dispositif de relation client d'un opérateur d'eau
- Élaboration d'un plan d'amélioration de la qualité de service et de la satisfaction des usagers

Afrique Formation

- Construction d'un tableau de bord de pilotage intégrant CRM, indicateurs de performance et plan d'actions

Approche pédagogique

- Support Ecrit et Projection
- Exposés Interactifs, Podcasts et Vidéos
- Brainstorming et Jeux de Rôle
- Mises en Situation pour faciliter l'assimilation
- Cas Pratiques et Labs inclus pour leur impact opérationnel
- Test de Validation des Acquis des Connaissances

Prochaines dates programmées

08 au 12 Fév. 2027	Présentiel - Casablanca
05 au 09 Avr. 2027	Présentiel - Casablanca
31 Mai au 04 Juin 2027	Présentiel - Casablanca
26 au 30 Juil. 2027	Présentiel - Casablanca
20 au 24 Sep. 2027	Présentiel - Casablanca

Autres dates possibles sur demande. Contactez-nous pour organiser une session intra-entreprise.

Afrique Formation

Réservation & Renseignements

Téléphone : +212 522 247 210
Email : contact@afrique-formation.com
Web : https//www.afrique-formation.com

Afrique Formation — Tous droits réservés