

***CSM = Customer Satisfaction Management**

Satisfaction Clients Formations & Consulting

Des Solutions sur Mesure Adaptées à vos Besoins

Site : <http://afconsulting-africa.com>

AFCONSULTING

Coupon Commande

Nous, Entreprise **BP** : **Tel** : 237

Sollicitons de la part du **Cabinet AFConsulting SARL**, une évaluation de la démarche de « **Gestion de la Satisfaction Clients** » Implémentée au sein de notre structure. Durant cette mission, nous ferons l'évaluation en nous basant sur les normes **ISO 10004** (Management de la Satisfaction Clients), **ISO 9001** (Management de la Qualité) et **ISO 31000** (Management des Risques) pour appréciation du degré de conformité au vu des exigences de la norme **ISO 10004** et production des plans d'action associés en vu de garantir un niveau de satisfaction clients élevé indispensable pour assurer une forte croissance de l'entreprise.

Type d'évaluation : **Pré-Audit** (Revue Documentaire) Discount de 50% sur Frais journaliers (Durée 01 Jour)
 Audit Approfondi (Revue Documentaires & Audit sur site) sur Devis

Période prévisionnelle de cet audit :

Pour les modalités pratiques de cette mission, Le cabinet AFConsulting SARL est prié de prendre attache avec :

M. Mme. Mlle. :

Fonction : **Tel** :

Email :

Pour l'entreprise

***NB** : Cette évaluation est indispensable aussi bien pour une entreprise certifiée ISO que pour une entreprise non certifiée ISO.*

Date :/...../.....

** Bien vouloir nous retourner ce coupon commande par courriel à **infos@ag-infos.com***

Qui Sommes-Nous?

BREF

QHSE

Management

Gestion Projets

Informatique (TIC)

Ressources humaines

Soft Skills

Testing Center

AFConsulting est un cabinet Conseil spécialisé dans le Consulting et formation du personnel d'entreprises dans les domaines **IT, QHSE, Management, Gestion des Projets, RH, Soft Skills, Testing Center**. Depuis 2004, nous offrons nos solutions à nos clients tant au Cameroun qu'à l'étranger.

L'entreprise a bâti un savoir-faire et une expérience incomparables au service de ses clients. Des centaines d'organisations s'appuient sur AFConsulting pour les aider à identifier et formaliser leurs besoins et exigences d'une part et implémenter des solutions adéquates d'autre part.

Grâce à l'expertise de son personnel et sa prise en compte de l'environnement socio-économique associée au rapport Qualité/Prix, AFConsulting a su convaincre plusieurs entreprises notamment :

BICEC SA ; MTN CAMEROON, IHS CAMEROON, SIC CACAOS ; BEAC ; BOLLORE AFRICA LOGISTIC ; TRADEX SA ; AFRILAND FIRST BANK, AZUR SA, SOGEA SATOM, SONARA, YARA CAMEROUN, CNSS GABON ; BSIC TCHAD, SETRAG GABON, CIB POKOLA CONGO, BCC TCHAD, BRASSERIES DU TCHAD, ETC.

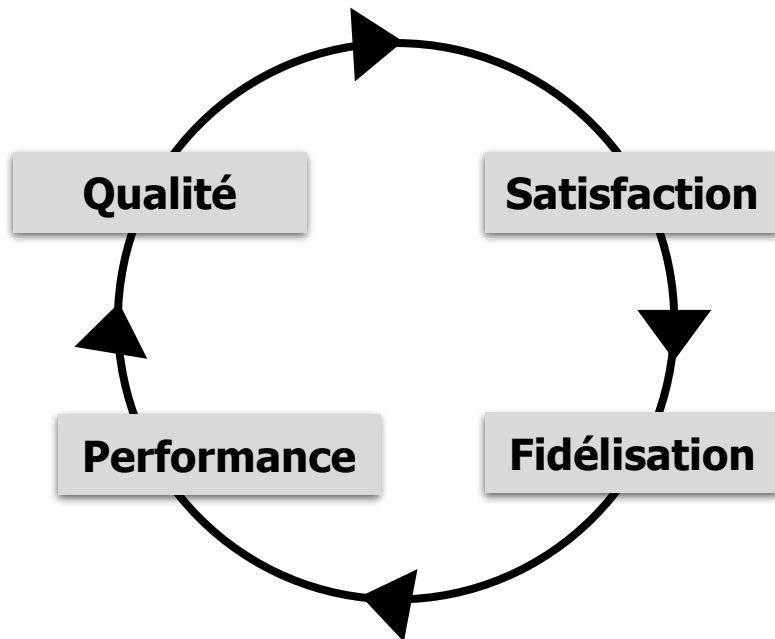
AFConsulting, c'est plus de 15 années d'excellence au service de sa clientèle.

Plan de présentation

Satisfaction Clients, Fidélisation Clients, Qualité de Services	3
Notre expert Consultant	4
Nos offres de Consulting en Management de la Satisfaction Clients	5
Nos offres de Formation en Management de la Satisfaction Client	9
Nos prestations QHSE	12
Quelques Clients	13

Satisfaction Clients, Fidélisation Clients, Qualité de Services

Satisfaction Clients, Fidélisation Clients et **Qualité de Services** sont trois notions intimement liées, et déterminantes pour le **succès à long terme d'une entreprise**. Schématiquement, la qualité des produits et/ou services génère de la satisfaction pour le client, cette satisfaction pouvant se traduire par sa fidélité. La fidélité accroît la performance de l'entreprise, qui peut réinvestir dans la qualité pour alimenter un cercle vertueux.



la **Satisfaction Client** consiste à proposer à vos clients des produits et des services qui répondent à leurs besoins, à leurs attentes, à leur niveau d'exigence. **De plus en plus d'entreprises sont conscientes que le développement pérenne de leur activité repose en bonne partie sur leur capacité à satisfaire leur clientèle.** Pourtant, certaines hésitent encore à placer la satisfaction client au cœur de leur stratégie.

L'insatisfaction client est l'un des principaux dangers pour une entreprise. Un taux élevé d'insatisfaction client entraîne une perte de clientèle, à court ou moyen terme. **Cela justifie de consacrer du temps à la mesure de la satisfaction client.** Cette mesure vous permettra d'identifier les facteurs d'insatisfaction et d'entreprendre les actions correctives avant qu'il ne soit trop tard et que vos clients aient quitté le navire.

FAITES-VOUS ASSISTER
PAR DES **EXPERTS**



Confiez-nous vos attentes et exigences concernant la Gestion de la Satisfaction de vos clients. Nous vous fournissons les solutions adaptées.

Alain Foapa

CEO & Founder, AFConsulting

Expert en Systèmes de Management

Satisfaction Clients - Plus de 10 années d'Expériences

Tel : 237 679 68 66 20 / 699 64 47 45

Email : alain.foapa@outlook.com

Expert International certifié

PECB ISO 10004 Lead Customer Satisfaction Manager;

Consultant & Formateur en Management de la Satisfaction Clients

V

Consulting

Nos offres de Consulting en Management de la Satisfaction Clients



**Prestations
incluses**

E1 : Initialisation de la démarche

E2 : Planification de la démarche

E3 : Exécution de la démarche

E4 : Surveillance et Contrôle de la démarche

E5 : Action correctives et Amélioration continue

Suivant la norme ISO 10004

GAP Analysis
identification et
Analyse de
vos besoins
réels

Elaboration
d'un **Plans
d'actions**
incluant les
05 étapes
Ci-dessus

**Mise en
œuvre** du
plan d'action
et équilibrage

Evaluation
du plan
d'action
et actions
correctives

- Formation des acteurs clés aux concepts et principes de base du Management de la satisfaction clients;
- Formalisation d'un cadre de suivi et de mesure de la satisfaction Clients : Approche processus;

Planification

- Élaboration des fiches de fonction;
- Elaboration d'une politique « Satisfaction Clients »;
- Élaboration de la cartographie des objectifs « Satisfaction Clients »;
- Choix des méthodes et élaboration de la matrice des rôles et responsabilités;
- Allocation des ressources et gestion des risques;

Réalisation

- Identification des besoins, attentes et exigences des clients;
- Collecte des données de mesure de la satisfaction clients;
- Analyse des données de mesure de la satisfaction clients;
- Production des Tableaux de bord de mesure de la satisfaction clients;
- Communication des informations de la satisfaction clients : Reporting;

Suivi

- Surveillance de la Satisfaction clients;
- Identification des Non - Conformité;

Amélioration

- Traitement des Non - Conformités;
- Amélioration Continue.



Nos Prestations

Mesure de la Satisfaction Clients

Enquêtes de Satisfaction Client	SC02
Politique de fidélisation Client	SC03
Gestion de la qualité de Service	SC04
Gestion des risques liés à la satisfaction client	SC05
Analyse des écarts (existant Vs Attentes)	SC06
Contrôle et assurance Qualité Front Office	SC07
Contrôle et assurance Qualité Back Office	SC08
Audit & Contrôle qualité Fournisseurs	SC09
Mise en place des baromètres Qualité	SC10

V

Formations

Nos offres de Formation en Management de la Satisfaction Client

FMS-01
Management de la satisfaction Client :
Formation Complete
D: 03 Jrs

- Principes fondamentaux et de la Gestion de la satisfaction client;
- Méthode d'initialisation du CSM;
- L'allocation des ressources nécessaires;
- Délimiter la Portée du CSM;
- Élaborer la Politique du CSM
- Identifier les attentes des clients;
- Déterminer les attentes des clients;
- Sélectionner les caractéristiques de satisfaction client;
- Indicateurs indirects de satisfaction de la clientèle;
- Mesures directes de la satisfaction du client;
- Collecter les données de satisfaction client;
- Préparer les données pour l'analyse;
- Déterminer la méthode d'analyse;
- Conduire l'analyse;
- Valider l'analyse;
- Rendre compte des résultats et des recommandations;
- Fournir des commentaires pour améliorer;
- Surveiller la satisfaction du client;
- Surveiller les mesures prises pour améliorer la satisfaction de la clientèle;
- Évaluer l'efficacité des mesures prises.

The Best

FMS-05
Comprendre les enjeux
de la satisfaction client
pour l'entreprise
D: 01 Jrs

FMS-02
Traitement interne des
plaintes liées aux produits
et/ou Services : **Bonnes**
Pratiques de
satisfaction Client.
D: 02 Jrs

FMS-03
Traitement des plaintes
et réclamations clients :
Gestion des Non-
Conformités.
D: 02 Jrs

FMS-04
Lignes directrices pour
une Démarche de
satisfaction Client Efficace
et pertinente.
D: 02 Jrs

FMS-06
Management de la
Qualité de Services:
suivant ISO 9001:2015
D: 03 Jrs

Objectifs

La qualité est l'affaire de tous mais surtout de chacun. Cette formation permet à chaque collaborateur de l'entreprise de comprendre comment une démarche qualité contribue à la compétitivité de l'entreprise et quels sont les bons réflexes à acquérir pour en devenir un acteur clé. Une approche simple et pragmatique qui donne envie :

- Comprendre les enjeux d'une démarche qualité, ses objectifs, les principes de l'ISO 9001 V2015;
- Identifier les responsabilités de chaque fonction de l'entreprise;
- Repérer les principes d'action pour faire vivre l'amélioration continue;
- Identifier les enjeux de la qualité de la relation avec le client;
- Comprendre mon rôle dans la qualité du service rendu;
- Adopter une posture orientée client;
- M'entraîner sur toutes les situations rencontrées lors de la relation client.

The Best

FMS-07

Des outils et méthodes simples et fiables pour recueillir la perception de vos clients : **Mesurer la satisfaction des clients**
D: 02 Jrs

FMS-08

Planifier, manager, surveiller, maintenir et Améliorer la satisfaction Client
D: 02 Jrs

FMS-9

Evaluation de la satisfaction client et élaboration des **plans d'actions** associés
D: 02 Jrs

- ❑ **Plan Stratégique QHSE** : Accompagnement à l'Elaboration, Mise en œuvre, Suivi et évaluation;
- ❑ **Performance Management** : KPI, Tableaux de Bord et Reporting, Suivi et Evaluation;
- ❑ **Coaching QHSE** : Mise à niveau des compétences et Accompagnement;
- ❑ **Infogérance QHSE** : Gestion de tout ou une partie de vos activités QHSE;
- ❑ **Normes ISO** : Conseil et Accompagnement aux Certifications ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001 ...
- ❑ **Recrutements** : Conseil et Assistance au recrutement du personnel QHSE;
- ❑ **Audits Internes QSE** : Evaluation du niveau de conformité de vos Systèmes de Management;
- ❑ **Audits Fournisseurs QSE**: Evaluation du niveau de conformité aux exigences QSE;
- ❑ **Gestion des risques QSE** : analyse des risques QSE, Elaboration et Suivi des plans d'action associés;
- ❑ **Audit et Diagnostic Organisationnel QSE** : Amélioration Continue d'un Service ou d'une Organisation;
- ❑ **Audits de Conformité QSE** : Réalisation des Audits à Blanc QSE;
- ❑ **Audits QSE - Processus** : Evaluation du niveau de conformité aux exigences dans un processus spécifique;
- ❑ **Formations QSE** : Renforcement des capacités du personnel QHSE et/ou préparation aux certifications Internationales;
- ❑ **Système de Gestion Documentaire (SGD)** : Maîtrise de vos informations documentées suivant le cycle de vie des documents;
- ❑ **Suivi et traitement des non-conformité** : Elaboration et Suivi des plans d'action associés;
- ❑ **Elaboration d'un Document Unique d'Évaluation des Risques Professionnels (DUERP);**
- ❑ **Audit de conformité réglementaire QSE;**
- ❑ **Gestion des Supports Événementiels QHSE** : Brochures, Dépliants, Affiches, Livret d'accueil et SST, Invitations, Flyers;
- ❑ **Gestion des Événements QHSE Internes** : Organisation Quart d'Heure (1/4) Sécurité, Journée Sécurité, Séminaires QSE ...
- ❑ **Elaboration de Schéma Directeur QHSE;**

Quelques Clients

- Formations,
- Consulting,
- Audit,
- Conseil,
- Accompagnement à la certification ...

AFCONSULTING

**Ils nous font
Confiance**

- MTN CAMEROON
- IHS CAMEROON SA
- TRADEX SA
- CHOCOCAM
- AFRILAND FIRST BANK
- ALLIANZ CAMEROUN
- ART
- APME
- CCMIA
- AZUR SA
- SIC CACAOS

- BICEC SA
- ESICO SARL
- MBS FIRST
- JERRY SARL
- SOCATAM
- SOGEA SATOM
- YARA
- MAZARS
- EMPLOI SERVICES
- BOLLORE AFRICA LOGISTICS
- ...