

## FORMATION

# GESTION DES CLIENTS ET QUALITÉ DES SERVICES EN ENTREPRISES

**11 ET 12 SEPTEMBRE 2025**

**09H00 – 16H00**

**SIÈGE DU GECAM, BONANJO**

**FRAIS DE PARTICIPATION :** Membre (75 000 HT/Pers, G.E 100 000 HT/Pers • Administration publique : 150 000 HT/Pers)  
Non membre (TPE : 75 000 HT/Pers, PME : 100 000 HT/Pers G.E 150 000 HT/Pers • Administration publique : 200 000 HT/Pers)

Etant un sujet de Tous et de Chacun, la Gestion des clients est un pilier majeur dans la performance d'une entreprise et par conséquent dans l'atteinte de ses objectifs financiers. Aussi la gestion des clients est la vitrine de l'image de marque d'une entreprise.

Le présent séminaire vise l'atteinte d'objectifs stratégiques et opérationnels appropriés.

### A- OBJECTIFS STRATEGIQUES DE LA FORMATION :

- Apprendre à Déterminer le besoin du client ;
- Apprendre à Valoriser et Conquérir durablement le client ;
- Déterminer le lien entre l'Orientation Client, la Satisfaction du Client et la Performance ;
- Créer le client ambassadeur

### B- OBJECTIF OPERATIONNEL DE LA FORMATION :

Au terme de la formation, les participants devraient être capables d'améliorer leur relation client, améliorer les méthodes et pratiques visant à fidéliser les clients, améliorer la recherche de la satisfaction du client en appliquant les valeurs de l'entreprise dans la relation client, tout ceci dans le but de faire de notre client un « ambassadeur ».

### C- CIBLES DE LA FORMATION :

- Les responsables de la gouvernance d'entreprise ;
- Directeurs et responsables des départements commerciaux, marketing et Communication
- Les responsables SAV, Client, Communication, etc.
- Toute personne intéressée.

### D- METHODOLOGIE DE LA FORMATION :

- Exposé interactif visant la collaboration active des participants (questions, discussions) ;
- Cas pratiques ;
- Echanges et partage d'expériences sectorielles.

#### ANIMATEUR

**Clément Yves E. NSAME LOBE**, Manager de Projet - Coach en développement des Sociétés - Formateur

Pour tous renseignements et informations complémentaires, contactez nous :

Tél.: +237 694 488 897 - 697 619 424

E-mail : kalimatou@legecam.cm • kdzuga@legecam.cm • embungu@legecam.cm