CAVi.

ATELIERS DE PERFECTIONNEMENT

LE MOTEUR DE L’EXCELLENCE ET DE CROISSANCE

POURQUOI

INVESTIR DANS LA FORMATION DES ÉQUIPES ?

Dans un environnement marqué par une forte concurrence et des attentes clients croissantes, le service client devient un levier stratégique essentiel.

Les entreprises ne peuvent plus se contenter de répondre aux demandes : elles doivent offrir une expérience fluide, cohérente et personnalisée pour fidéliser et se différencier. Notre offre de service a été conçue pour accompagner les organisations dans ce virage stratégique orienté client. Il ne s'agit plus de voir le client comme un centre de coût, mais comme un actif stratégique : une source de valeur, d'innovation et de croissance durable.

Adopter une culture centrée sur le client, c'est faire de chaque interaction une opportunité de créer de la valeur. Chaque collaborateur devient un acteur de la satisfaction, et l'écoute active guide les décisions.

Le service client ne doit pas être une simple fonction commerciale, mais un véritable engagement envers celles et ceux qui font vivre l'entreprise : ses clients.

LES ATELIERS DE PERFECTIONNEMENT CAVi.

Les formations proposées par CAVi. visent à développer les compétences des participants dans un environnement propice à l'acquisition de nouvelles connaissances, tout en renforçant leurs aptitudes et leur capacité à appliquer ces acquis dans leur quotidien professionnel.

Formation sur le lieu de travail
CAVi. offre aux employeurs la possibilité de former leurs équipes directement sur leur lieu de travail. Grâce à un programme personnalisé des notions théoriques et la mise en pratique de celles-ci, ces formations favorisent la performance des collaborateurs en contact avec la clientèle, tout en s'alignant avec les objectifs stratégiques de l'entreprise.

Accompagnement des gestionnaires
CAVi. accompagne également les gestionnaires dans la mise en place de processus visant à offrir une expérience client optimale, garantissant ainsi l'engagement et la fidélisation des employés, tout en contribuant à maintenir et améliorer la réputation de l'entreprise.

NOS FORMATEURS

Expertise des formateurs

Avec plus de 25 ans d'expérience dans la gestion d'équipe, la relation client et la transmission du savoir, nos formateurs canadiens possèdent une expertise reconnue. CAVi. accompagne aussi les entreprises dans leur processus de changement en mettant en place des stratégies qui encouragent les employés à adopter le changement avec enthousiasme, tout en réduisant la résistance et en facilitant leur adaptation pour qu'ils s'épanouissent tout au long de ce processus.

Expérience en relations B2B et B2C

Fort d'une expérience significative dans des rôles à haute responsabilité en relations B2B et B2C, CAVi. a développé une compréhension approfondie des besoins et attentes des clients, ainsi qu'une expertise dans la gestion efficace des problématiques liées à la relation client.

PROFILS DE NOS FORMATEURS

Christian KAMUDIMBA 🇨🇦

Christian Kamudimba est diplômé en communications appliquées et en relations industrielles de l'Université de Montréal. Avec plus de 20 ans d'expérience en gestion de la relation client, il est reconnu pour son expertise stratégique acquise au sein de grandes entreprises canadiennes telles que Bell Canada et Pages Jaunes. Son parcours riche et multidisciplinaire lui a permis de développer une approche globale, orientée performance et centrée sur l'expérience client.

Sa vision repose sur trois piliers fondamentaux : l'écoute active, la réactivité et la personnalisation. Toujours attentif aux évolutions du marché, il s'intéresse de près aux pratiques innovantes visant à renforcer la satisfaction et la fidélisation de la clientèle.

Convaincu que l'excellence en service client repose sur une vision claire, une formation continue et une forte agilité organisationnelle, Christian Kamudimba accompagne aujourd'hui les entreprises à travers du conseil stratégique, des formations ciblées et des interventions spécialisées.

Parallèlement, il s'implique activement dans le mentorat au sein du Réseau des entrepreneurs et professionnels africains (REPAF), où il accompagne des entrepreneurs afro-canadiens dans leur développement, en contribuant à leur épanouissement professionnel et entrepreneurial.

Andréa ANTOINE 🇨🇦

Mme Antoine est une gestionnaire reconnue, cumulant plus de 20 ans d'expérience en gestion de projets, développement d'équipes et accompagnement organisationnel. Diplômée de HEC Montréal, elle a dirigé avec succès de nombreux projets stratégiques et événements d'envergure, en assurant une coordination efficace des équipes multidisciplinaires et en favorisant une dynamique de collaboration durable.

Reconnue pour son leadership mobilisateur, elle excelle dans le développement des compétences individuelles et collectives. Son approche intégrée du coaching et de la formation permet d'outiller les équipes, de renforcer leur cohésion et de soutenir leur performance dans des contextes en constante évolution.

Spécialisée en communication et marketing, elle a conçu et déployé des stratégies efficaces qui ont renforcé la visibilité, l'impact et l'engagement autour des projets menés.

Formée en gestion du changement, Mme Antoine est une alliée précieuse pour les organisations en transformation. Elle accompagne les leaders et leurs équipes dans l'adoption de nouvelles pratiques, en instaurant des processus de transition structurés et durables.

Quelques statistiques

Environ

60%

des employeurs en Afrique sub-saharienne considèrent la pénurie de compétences comme un obstacle majeur à la transformation *Medium.com*

En 2019,

84%

des entreprises privées d'Afrique subsaharienne ont signalé des pertes de chiffre d'affaires en raison d'un manque de compétences : 15 % pertes significatives, 30 % importantes, 34 % modérées statista.com

Dans les PME africaines, plus de 60 % des managers n'ont reçu aucune formation formelle en gestion ou en encadrement d'équipe. *Banque Africaine de Développement, Proparco, Agence Ecofin*

Les objectifs fondamentaux des ateliers CAVi.

- Aligner le service client à la **vision de l'organisation**
- Permet d'**accroître la productivité** et réduction des erreurs et des coûts.
- **Renforcer l'engagement** des employés face à l'entreprise.
- **Réduire de la résistance** aux changements
- Permet de **traiter les situations** et comportements nécessitant un changement.
- Utiliser le service à la clientèle comme **levier stratégique pour gagner et fidéliser le client.**
- Développer et maintenir un **service client performant**
- **Croissance** de l'entreprise

Les pré-requis aux ateliers de perfectionnement CAVi.

Pré-requis :

- Occuper un poste influençant directement ou indirectement la relation ou le service client.
- Comprendre les bases du fonctionnement, du modèle économique et de la stratégie de l'entreprise.
- Être sensibilisé à la satisfaction client et aux enjeux de qualité de service, réclamations ou fidélisation.
- Volonté d'améliorer les pratiques et de promouvoir une culture client dans l'entreprise, en développant ses compétences pour contribuer positivement à sa mission.

MODE DE PRÉSENTATION DES ATELIERS

CAVi.

Nos ateliers reposent sur une approche pédagogique active et concrète, articulée autour de trois piliers complémentaires :

- Des apports théoriques solides, fondés sur les meilleures pratiques du secteur et enrichis par les retours d'expérience de formateurs expérimentés ;
- Des exercices pratiques, favorisant l'appropriation et l'application des contenus ;
- Des mises en situation, études de cas et simulations, intégrées tout au long du parcours pour ancrer les apprentissages et faciliter leur transfert en situation professionnelle.

Cette démarche vise à développer l'autonomie, l'analyse critique et l'efficacité opérationnelle des participants, dans des environnements complexes et en constante évolution.

NOS MODULES D’ATELIERS

1- Leadership organisationnel

Définir une vision, fixer des objectifs et mobiliser et motiver les équipes pour les atteindre.

2- Organisation du travail

Établir des méthodes visant à organiser les tâches pour améliorer la performance et l’efficacité de l’entreprise.

3- Culture d’entreprise orientée service client

Management orienté client, pour aligner les services et processus sur les attentes des consommateurs.

4- Saisir la vision de l’entreprise

Comprendre l’ambition, la raison d’être et l’impact visé par l’entreprise, au-delà des objectifs financiers.

5- Communication gagnante

Favoriser une communication interne visant à informer, engager et motiver les employés pour un climat de travail positif et efficace.

6- Gestion des relations et types de personnalités

Favoriser un environnement de travail positif et productif grâce à une gestion adaptée des relations, la compréhension fine des personnalités, et une communication ajustée.

1- Leadership organisationnel

Durée : 5 h

Dans un contexte où la satisfaction client devient un facteur clé de différenciation, le leadership joue un rôle essentiel pour orienter et soutenir la transformation des organisations. Cet atelier vise à explorer comment les leaders peuvent impulser, incarner et pérenniser une culture tournée vers le client.

Objectifs de l'atelier

- Comprendre le rôle stratégique du leadership et les compétences du leadership dans la réussite du service client ;
- Identifier son type de leadership et pratiques managériales favorisant une culture client forte ;
- Connaître les défis et enjeux du leadership ;
- Moyens de mobilisation des collaborateurs ;
- Approfondir la compréhension des notions par des études de cas et exercices pratiques.

2- Organisation du travail

Durée : 5 h

Une organisation tournée vers le service client repose non seulement sur une vision partagée, mais aussi sur une organisation du travail claire, fluide et adaptée.

Cet atelier a pour but d'identifier les bonnes pratiques organisationnelles qui permettent d'assurer une expérience client cohérente, réactive et de qualité.

Objectifs de l'atelier

- Comprendre les principes fondamentaux, la méthodologie de travail efficace et son impact sur le service client ;
- Comprendre rôle du manager dans l'organisation du travail ;
- Saisir des modes de collaboration et des processus qui facilitent la réactivité et la satisfaction client ;
- Approfondir la compréhension des notions par des études de cas et exercices pratiques.

3- Culture d’entreprise orientée service client

Durée : 5 h

La culture d’entreprise influence profondément la manière dont chaque collaborateur perçoit son rôle et agit au quotidien. Lorsqu’elle est orientée vers le service client, elle devient un levier essentiel pour offrir des expériences cohérentes, engageantes et durables. Cet atelier vise à explorer comment bâtir et nourrir une culture qui place le client au cœur des préoccupations.

Objectifs de l’atelier

- Comprendre l’importance de la culture d’entreprise dans la satisfaction client ;
- Comprendre les composantes et les typologies de culture d’entreprise ;
- Identifier les valeurs, comportements et pratiques qui renforcent une orientation client
- Rôle du leadership et de l’équipe dans la culture d’entreprise.

4- Saisir la vision de l’entreprise

Durée : 5 h

La vision d’entreprise est une représentation claire et inspirante de ce que l’organisation souhaite accomplir à long terme. Lorsqu’elle place le service client au cœur de ses ambitions, elle guide toutes les décisions, mobilise les équipes et oriente les actions vers la création de valeur pour les clients.

Cet atelier a pour objectif de construire ou de clarifier une vision partagée, alignée avec les attentes des clients et les ambitions stratégiques de l’entreprise.

Objectifs de l’atelier

- Comprendre le rôle d’une vision claire et orientée client
- Identifier les éléments clés qui composent une vision efficace
- Approfondir la compréhension des notions la co-construction d’une ébauche de vision qui fédère et inspire.

5- Communication gagnante

Durée : 5 h

La communication interne est un pilier essentiel pour construire une organisation alignée et réactive face aux besoins des clients. Une communication fluide, transparente et régulière permet de partager la vision, de coordonner les actions et de mobiliser les équipes autour de la satisfaction client.

Cet atelier vise à identifier les leviers et les bonnes pratiques pour renforcer la communication interne en faveur du service client.

Objectifs de l'atelier

- Comprendre l'impact de la communication interne sur la qualité du service client ;
- Identifier les outils et canaux efficaces pour diffuser l'information ;
- Identifier des moyens de gestion de situations sensibles ou conflictuelles avec professionnalisme ;
- Approfondir la compréhension des notions par des études de cas et exercices pratiques.

6- Gestion des relations et types de personnalités

Durée : 5 h

Dans toute organisation, la qualité des relations interpersonnelles influence fortement l'efficacité du service client. Comprendre les différentes personnalités, savoir adapter sa communication et gérer les conflits contribuent à créer un climat de travail positif, propice à la satisfaction des clients.

Cet atelier a pour objectif d'aider les participants à mieux gérer les interactions avec leurs collègues et clients, en valorisant la diversité des profils et en développant des compétences relationnelles.

Objectifs de l'atelier

- Comprendre les différents types de personnalités et leurs impacts dans les relations professionnelles ;
- Développer des techniques d'adaptation de la communication selon les interlocuteurs ;
- Apprendre à gérer les conflits et transformer les situations difficiles en opportunités
- Approfondir la compréhension des notions par des études de cas et exercices pratiques.

“Un service client humain, efficace et réactif constitue un levier essentiel de performance et de fidélisation, au cœur de toute organisation durable.”

Tarification du service

Nos prix reflètent la qualité de notre formation, l'expérience de nos formateurs et la valeur ajoutée que nous apportons à chaque atelier. Nous nous engageons à offrir un service à la hauteur de vos attentes.

Les modules offerts sont :

- Leadership organisationnel
- Organisation du travail
- Culture d'entreprise orientée service client
- Saisir la vision de l'entreprise
- Communication gagnante
- Gestion des relations et type de personnalités

75 000 FCFA/personne/module

Une réduction de 5 000 FCFA est offert pour les groupes de 10 personnes et plus.

CAVi.
EN SAVOIR PLUS
ATELIERS DE PERFECTIONNEMENT CAVi.
CONTACTEZ-NOUS | 05 678 81 55 www.cavi.biz