

ACADÉMIE SERVICE CLIENT ORIENTÉ MÉTIER

Service client dans les services publics de l'État

Faire de l'accueil de l'utilisateur un service lisible, impartial et respectueux.



VISUEL D'ILLUSTRATION

FORMATION

2 jours / 14 h

OBSERVATION

3 jours de stage

TARIF

100 USD

CALENDRIER

12 sessions / an

Formation certifiante - places limitées - inscription en ligne

CHOISIR UNE SESSION >

Agréée par le ministère de la Formation professionnelle
Numéro d'agrément à communiquer

Programme et compétences

L'utilisateur cherche souvent à comprendre un dossier, les pièces à fournir, un montant officiel ou un délai. La formation met l'accent sur l'information vérifiable, l'égalité de traitement et le signalement responsable des pratiques abusives.

PUBLIC CONCERNÉ

Agents de guichet, chargés de relation aux usagers, superviseurs et responsables de services publics.

À L'ISSUE DE LA FORMATION, VOUS SAUREZ

- Accueillir un usager avec impartialité
- Expliquer les étapes, pièces, tarifs officiels et délais publiés
- Gérer une file et une interruption de service
- Orienter une plainte ou un soupçon d'abus vers le canal compétent

QUATRE MODULES, QUATRE MISES EN SITUATION

MODULE 01

Dignité et clarté au guichet

- Identifier le besoin sans discrimination
- Employer un langage compréhensible et un relais linguistique si nécessaire
- Orienter vers le bon service en conservant le fil du dossier

Pratique : Simulation d'accueil d'un usager venu pour une démarche mal identifiée.

MODULE 03

Attente, panne et continuité

- Informer une file d'attente
- Prévoir un relais pendant une panne de système
- Tracer l'avancement et les engagements pris

Pratique : Gestion d'un guichet simulé lors d'une interruption de connexion.

MODULE 02

Information vérifiable

- Distinguer exigence officielle et pratique informelle
- Présenter les pièces, étapes et tarifs publiés par le service
- Ne pas inventer un délai ou une dispense

Pratique : Création d'une fiche d'information de guichet à partir d'une procédure fournie.

MODULE 04

Réclamation et intégrité

- Recevoir une plainte sans représailles
- Documenter des faits sans accusation publique non vérifiée
- Orienter un soupçon d'abus vers les voies de signalement compétentes

Pratique : Traitement d'une réclamation concernant un paiement non justifié.

Choisissez votre session.

Une session par mois pour chaque formation Service client.

Chaque session comprend deux jours de formation (14 heures), puis trois jours ouvrés de stage d'observation. Les lieux de stage sont confirmés avant la session.

JANVIER

5-11 janvier

Cours 5-6 / Stage 7, 8, 11

JUILLET

6-12 juillet

Cours 6-7 / Stage 8, 9, 12

FÉVRIER

2-8 février

Cours 2-3 / Stage 4, 5, 8

AOÛT

3-9 août

Cours 3-4 / Stage 5, 6, 9

MARS

2-8 mars

Cours 2-3 / Stage 4, 5, 8

SEPTEMBRE

7-13 septembre

Cours 7-8 / Stage 9, 10, 13

AVRIL

6-12 avril

Cours 6-7 / Stage 8, 9, 12

OCTOBRE

5-11 octobre

Cours 5-6 / Stage 7, 8, 11

MAI

4-10 mai

Cours 4-5 / Stage 6, 7, 10

NOVEMBRE

2-8 novembre

Cours 2-3 / Stage 4, 5, 8

JUIN

1-7 juin

Cours 1-2 / Stage 3, 4, 7

DÉCEMBRE

7-13 décembre

Cours 7-8 / Stage 9, 10, 13

Prêt à réserver votre place ?

Scannez le code ou ouvrez le calendrier du métier sur le site.



Tout pour préparer votre formation.

Une pédagogie concrète, des modalités claires et une inscription sécurisée par votre compte apprenant.

FORMAT ET STAGE

2 jours (14 heures) de formation en présentiel avec mises en situation, suivis de 3 jours ouvrés de stage d'observation réelle. L'organisme d'accueil et les détails pratiques sont confirmés avant la session.

TARIF ET PAIEMENT

100 USD par participant. Paiement en une fois, plus tard ou progressivement, au choix de l'apprenant. Le cash au bureau est disponible ; EasyPay Mobile Money et carte bancaire seront proposés après activation technique.

ACCUEIL SUR PLACE

Une pause café est offerte chaque jour de formation en présentiel. Un repas est offert pendant chacun des deux jours de formation ; ces prestations ne s'appliquent pas aux jours de stage d'observation. Places limitées.

ÉVALUATION ET CERTIFICAT

Évaluations formatives pendant le parcours et évaluation finale : Mises en situation formatives et scénario final de prise en charge d'un usager. Certificat BIZACADEMY après validation des acquis.

ACCÈS ET REMBOURSEMENT

La totalité du prix doit être réglée avant le premier jour de formation. En cas de solde impayé à cette date, l'accès à la formation est refusé. Les montants déjà versés sont remboursés dans un délai maximal d'un mois, après déduction de 5 USD de frais de tenue de compte et des frais de transfert facturés par l'opérateur.

CONTACT ET INSCRIPTION

BIZACADEMY - Appartement 2, Immeuble du 30 Juin, Boulevard du 30 Juin, Gombe, Kinshasa

academy@biztechnologies.cd | +243 823 142 422

Agréée par le ministère de la Formation professionnelle - numéro d'agrément à communiquer.

CHOISIR UNE SESSION >