



Orchestrer l'Onboarding Client Post-Vente pour Garantir l'Adoption, la Satisfaction et les Premiers Résultats Rapides

Lien :

<https://innov-maroc.com/formation/orchestrer-lonboarding-client-post-vente-pour-garantir-ladoption-la-satisfaction-et-les-premiers-resultats-rapides>

 DURÉE
5 jours (35h)

 RÉFÉRENCE
COM106

 CATÉGORIE
**Customer Success,
Expérience Client &
Revenue Operations
(RevOps)**

🎯 OBJECTIFS DE LA FORMATION

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

- ✓ Comprendre les enjeux stratégiques de l'onboarding dans la réussite client
- ✓ Structurer un processus d'onboarding cohérent depuis la signature jusqu'à l'adoption
- ✓ Organiser efficacement le transfert entre équipes commerciales et Customer Success
- ✓ Construire un parcours d'intégration adapté aux objectifs et au profil de chaque client
- ✓ Élaborer un Success Plan avec des objectifs, responsabilités et indicateurs clairement définis
- ✓ Réduire le Time-to-Value et obtenir rapidement les premiers résultats pour le client
- ✓ Développer l'adoption et l'utilisation durable des produits ou services
- ✓ Identifier et accompagner les utilisateurs clés, champions et sponsors
- ✓ Mesurer satisfaction, adoption, activation et progression du client
- ✓ Détecter précocement les risques de désengagement et de churn
- ✓ Coordonner efficacement les équipes impliquées dans l'expérience post-vente
- ✓ Industrialiser l'onboarding grâce aux playbooks, KPI, automatisations et à l'amélioration continue

POUR QUI ?

- ✓ Customer Success Managers (CSM)
- ✓ Customer Success Directors et responsables Customer Success
- ✓ Onboarding Managers et Implementation Managers
- ✓ Account Managers et Key Account Managers
- ✓ Client Success Partners
- ✓ responsables Expérience Client (Customer Experience)
- ✓ responsables Service Client et Support
- ✓ Project Managers chargés des déploiements clients
- ✓ Sales Managers et Account Executives impliqués dans la transition post-vente
- ✓ responsables opérations et Customer Operations
- ✓ responsables formation et accompagnement utilisateurs
- ✓ responsables fidélisation et rétention
- ✓ Professionnels B2B souhaitant structurer un onboarding client orienté adoption, satisfaction et création de valeur



Programme détaillé

1 / Comprendre les enjeux stratégiques de l'onboarding client

- Définir les objectifs et étapes d'un onboarding réussi
- Comprendre le lien entre onboarding, adoption, satisfaction et fidélisation
- Identifier les facteurs responsables des abandons précoces et du churn

2 / Préparer le transfert Commercial → Customer Success

- Organiser la transmission des informations clés après la signature
- Formaliser les engagements, objectifs et attentes du client
- Éviter les ruptures d'information entre vente, déploiement et accompagnement

3 / Construire le parcours d'onboarding client

- Définir les étapes, jalons, responsabilités et échéances
- Adapter le parcours selon le profil, la complexité et le potentiel du client
- Construire une checklist d'onboarding reproductible

4 / Définir les objectifs et le Success Plan

- Identifier les objectifs business prioritaires du client
- Définir les critères de réussite et indicateurs de valeur
- Construire un Success Plan partagé avec les parties prenantes

5 / Accélérer le Time-to-Value

- Identifier les actions permettant d'obtenir rapidement les premiers résultats
- Prioriser les fonctionnalités et usages à forte valeur
- Mettre en place une stratégie de Quick Wins

6 / Piloter l'adoption et l'activation

- Définir les étapes d'activation et d'utilisation
- Identifier les utilisateurs clés, champions et sponsors
- Exploiter les données d'usage pour détecter les blocages d'adoption

7 / Former et accompagner les utilisateurs

- Concevoir des parcours de formation adaptés aux différents profils
- Organiser ateliers, démonstrations, supports et sessions de coaching
- Favoriser l'autonomie progressive des utilisateurs

8 / Mesurer la satisfaction et détecter les risques

- Définir les KPI d'onboarding et d'adoption
- Exploiter CSAT, NPS, feedbacks et données comportementales
- Identifier les signaux faibles annonçant insatisfaction, désengagement ou churn

9 / Coordonner les équipes et gérer les situations complexes

- Synchroniser Customer Success, Support, Produit, Sales et équipes techniques
- Gérer les retards, incidents, attentes non alignées et escalades
- Maintenir une communication proactive avec le client

10 / Industrialiser et améliorer continuellement l'onboarding

- Standardiser les processus tout en conservant une personnalisation adaptée
- Construire des tableaux de bord et playbooks d'onboarding

- Mesurer le Time-to-Value et optimiser continuellement le parcours client

🔧 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

📅 19 au 23 Oct. 2026

📍 Présentiel - Casablanca

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

🔄 Réservation & Renseignements

📞 Téléphone : +212 522 247 210

✉ Email : contact@innov-maroc.com

🌐 Web : <https://www.innov-maroc.com>

Document généré le 12/10/2026 — Réf : COM106

INNOV MAROC — Tous droits réservés