



## Réduire le Taux d'Attrition Client par l'Analyse Prédictive du Churn et les Actions de Rétention Proactives

Lien :

<https://innov-maroc.com/formation/reduire-le-taux-dattrition-client-par-lanalyse-predictive-du-churn-et-les-actions-de-retention-proactives>

 DURÉE  
**5 jours (35h)**

 RÉFÉRENCE  
**COM107**

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

## 🎯 OBJECTIFS DE LA FORMATION

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

- ✓ Comprendre les mécanismes du churn et leurs impacts financiers sur l'entreprise
- ✓ Identifier les principales causes et facteurs de risque d'attrition client
- ✓ Exploiter les données CRM, transactionnelles, comportementales et relationnelles
- ✓ Identifier les signaux faibles annonciateurs d'un départ client
- ✓ Comprendre les principes de l'analyse prédictive appliquée au churn
- ✓ Construire un système de scoring permettant de hiérarchiser les clients à risque
- ✓ Segmenter les clients selon leur niveau de risque, leur valeur et leur potentiel
- ✓ Concevoir des actions de rétention proactives et personnalisées
- ✓ Mesurer l'efficacité et le ROI des actions de fidélisation et de reconquête
- ✓ Mettre en place un dispositif durable de pilotage prédictif permettant de réduire l'attrition

## 🧩 POUR QUI ?

- ✓ Customer Success Managers et Customer Success Directors
- ✓ Directeurs Commerciaux et Sales Directors
- ✓ Key Account Managers et Strategic Account Managers
- ✓ Account Managers et responsables de portefeuille clients
- ✓ Responsables Fidélisation et Loyalty
- ✓ Customer Experience Managers (CX Managers)
- ✓ Responsables CRM et Customer Analytics
- ✓ Sales Operations et Revenue Operations Managers
- ✓ Data Analysts et Business Analysts
- ✓ Responsables Marketing et Marketing Automation
- ✓ Responsables Relation Client
- ✓ Responsables rétention, renouvellement et expansion
- ✓ Managers souhaitant mettre en place une stratégie prédictive de réduction du churn et d'amélioration de la rétention client



## Programme détaillé

### 1 / Comprendre le churn et ses enjeux économiques

- Définir le churn, l'attrition et la rétention client
- Identifier les impacts du churn sur le chiffre d'affaires et la rentabilité
- Distinguer churn volontaire, involontaire, contractuel et comportemental

### 2 / Cartographier les facteurs de risque d'attrition

- Identifier les signaux comportementaux, transactionnels et relationnels
- Analyser les causes de départ et les irritants du parcours client
- Construire une cartographie des facteurs de risque par segment

### 3 / Exploiter les données clients pour prédire le churn

- Identifier les sources de données : CRM, transactions, usage, support et satisfaction
- Préparer et structurer les données nécessaires à l'analyse
- Détecter les variables les plus corrélées au risque d'attrition

### 4 / Construire un modèle de scoring Churn

- Comprendre les principes du scoring prédictif
- Définir les niveaux de risque : faible, moyen et élevé
- Construire des règles de priorisation des clients à risque

## 5 / Identifier les signaux faibles et déclencheurs d'alerte

- Détecter baisse d'utilisation, diminution des achats et baisse d'engagement
- Croiser données quantitatives et retours qualitatifs
- Mettre en place des alertes précoces dans le CRM

## 6 / Segmenter les clients à risque

- Classer les clients selon valeur, potentiel et probabilité de départ
- Identifier les comptes stratégiques nécessitant une intervention immédiate
- Adapter les stratégies de rétention à chaque profil de risque

## 7 / Concevoir des actions de rétention proactives

- Définir des plans d'action avant l'apparition du churn
- Construire des campagnes personnalisées de réengagement
- Mobiliser Customer Success, commerciaux et support autour du client à risque

## 8 / Développer les stratégies de reconquête

- Identifier les causes profondes du désengagement
- Construire des offres et plans de récupération adaptés
- Négocier renouvellements, extensions ou ajustements contractuels

## 9 / Mesurer l'efficacité des actions de rétention

- Suivre churn rate, retention rate, renewal rate et Customer Lifetime Value
- Mesurer le taux de récupération des clients à risque
- Calculer le ROI des campagnes et actions de rétention

## 10 / Industrialiser le pilotage prédictif du churn

- Mettre en place un tableau de bord de risque client
- Automatiser les alertes et workflows de rétention

- Installer une démarche continue : prédire, intervenir, mesurer et optimiser

## 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

 23 au 27 Nov. 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](mailto:contact@innov-maroc.com)

 **Web** : <https://www.innov-maroc.com>

Document généré le 12/10/2026 — Réf : COM107

INNOV MAROC — Tous droits réservés