

Conception d'une Stratégie Voice of Customer (VoC) Pilotée par la Donnée

Lien : https://innov-maroc.com/formation/conception-dune-strategie-voice-of-customer-voc-pilotee-par-la-donnee

DURÉE
5 jours (35h)

RÉFÉRENCE
TWDC67

CATÉGORIE
Customer Experience (CX), Stratégie CRM et Nouveaux Outils

INNOV MAROC

🎯 OBJECTIFS DE LA FORMATION

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

- Comprendre les principes d’une stratégie Voice of Customer moderne
- Concevoir un programme VoC piloté par la donnée
- Identifier et exploiter les différentes sources de feedback client
- Construire une vision client 360° à partir de données multicanales
- Analyser les attentes, besoins et émotions des clients
- Utiliser l’intelligence artificielle pour améliorer l’expérience client
- Mettre en place des indicateurs de satisfaction et de fidélité
- Transformer les insights clients en plans d’action opérationnels
- Mesurer l’impact des initiatives VoC sur la performance de l’entreprise
- Développer une culture centrée sur le client et l’amélioration continue
- Renforcer la fidélisation et réduire le taux d’attrition (churn)
- Déployer une gouvernance efficace de l’expérience client

👥 POUR QUI ?

- Responsables Expérience Client (CX Managers)
- Responsables de la Relation Client
- CRM Managers
- Responsables Marketing
- Customer Success Managers
- Business Analysts
- Data Analysts
- Responsables Qualité et Amélioration Continue
- Product Managers
- Consultants en transformation digitale
- Directeurs commerciaux et marketing
- Toute personne impliquée dans l’écoute client, l’analyse des données et l’amélioration de l’expérience client

INNOV MAROC



Programme détaillé

1 / Introduction à la démarche Voice of Customer (VoC)

- Définition et enjeux de la VoC
- Importance de l’écoute client dans la transformation digitale
- Approche Data-Driven de l’expérience client

2 / Gouvernance et stratégie VoC

- Alignement avec les objectifs business
- Définition de la vision et des indicateurs de succès
- Mise en place d’une gouvernance de l’expérience client

3 / Cartographie du parcours client (Customer Journey)

- Identification des points de contact
- Analyse des moments de vérité
- Détection des irritants et opportunités d’amélioration

4 / Collecte des données clients multicanales

- Enquêtes de satisfaction (CSAT, NPS, CES)
- Données CRM, réseaux sociaux et centres de contact
- Feedbacks issus des canaux digitaux et physiques

INNOV MAROC

5 / Intégration et centralisation des données VoC

- Consolidation des sources de données
- Construction d’une vue client 360°
- Qualité et gouvernance des données

6 / Analyse avancée de la voix du client

- Text Analytics et analyse des verbatims
- Sentiment Analysis et détection des émotions
- Segmentation et identification des tendances

7 / Intelligence artificielle et prédiction de la satisfaction

- Modèles prédictifs de churn et de fidélisation
- Détection proactive des risques d’insatisfaction
- Recommandations personnalisées basées sur les données

8 / Mise en œuvre des plans d’action

- Transformation des insights en actions concrètes
- Boucle de rétroaction (Closed-Loop Feedback)
- Priorisation des initiatives d’amélioration

9 / Pilotage de la performance et ROI de la VoC

- Tableaux de bord et KPI de l’expérience client
- Mesure de l’impact sur la satisfaction et la fidélité
- Évaluation du retour sur investissement des actions VoC

10 / Cas pratiques et déploiement d’un programme VoC

- Conception d’une stratégie VoC complète
- Étude de cas d’une organisation orientée client

INNOV MAROC

- Bonnes pratiques de déploiement et d’amélioration continue

Approche pédagogique

- Support Ecrit et Projection
- Exposés Interactifs, Podcasts et Vidéos
- Brainstorming et Jeux de Rôle
- Cas Pratiques et Labs inclus pour leur impact opérationnel
- Test de Validation des Acquis des Connaissances

Prochaines dates programmées

01 au 05 Fév. 2027	Présentiel - Casablanca
29 Mars au 02 Avr. 2027	Présentiel - Casablanca
24 au 28 Mai 2027	Présentiel - Casablanca
19 au 23 Juil. 2027	Présentiel - Casablanca
13 au 17 Sep. 2027	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

INNOV MAROC

INNOV MAROC — Tous droits réservés