

Structurer et Optimiser les Parcours Clients

Lien : https://innov-maroc.com/formation/structurer-et-optimiser-les-parcours-clients

DURÉE
3 jours (21h)

RÉFÉRENCE
MC41

CATÉGORIE
Marketing Stratégique

INNOV MAROC

OBJECTIFS DE LA FORMATION

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

- Comprendre les enjeux liés à la structuration des Parcours Clients
- Comprendre le périmètre de l'Omni canal, la différence entre le multi, le cross et l'omni canal
- Découvrir les stratégies d'un secteur à l'autre
- Formuler un parcours client performant en cross/omni canal et adapté à l'activité de son entreprise
- Maitriser les méthodes et les outils pour mesurer la performance du cross-canal et conduire le changement en interne
- Évaluer la pertinence et la qualité des Parcours client

POUR QUI ?

- Responsables marketing, marketing clients
- Responsables web
- Responsables Call Center/SVI
- Responsables de l’organisation
- Community managers
- Chefs de projet internet et SI
- Tout acteur de la relation client

INNOV MAROC



Programme détaillé

1 / Comprendre les enjeux liés à la structuration des parcours clients

- Définir la notion de Parcours clients et les notions associées
- Appréhender les bénéfices attendus d'une structuration des Parcours clients
- Clarifier les rôles des différents acteurs impliqués dans la structuration des Parcours clients

2 / Comprendre l'impact du digital sur les clients

- L'impact du digital sur le parcours client et les points de contact
- Nouvelles attentes, exigences clients et nouveaux comportements clients
- Nouveaux enjeux

3 / Positionner chaque canal au carrefour des attentes client et de l’intérêt de l’entreprise

- SVI / Home Page
- Call Centers, T’Chat en ligne
- Site Web & applications mobiles
- Réseaux sociaux
- SMS / E-Mails
- Commerciaux, agences, points de vente & magasins

4 / Formaliser un parcours client

- Les étapes du parcours d’achat

INNOV MAROC

- La cartographie des contacts actuels

5 / Intégrer des dispositifs performants

- Les fonctionnalités Internet/mobile/réseaux sociaux prioritaires
- Les passerelles cross-canal : web to store, store to web, web in store, etc.
- Les automatismes de campagnes
- Les dispositifs d’orientation des clients vers un canal ou un autre

6 / Les pratiques d'adaptation du canal

- au type
- au niveau de complexité du contact client, au degré d’urgence, à la valeur client
- au degré d’urgence
- à la valeur client

7 / Intégrer le cross-canal / omni canal dans les parcours clients

- Les techniques de diagnostic de performances
- Les techniques de formulation des parcours clients cibles
- Les chantiers requis
- Le schéma directeur des projets d’évolution
- Nouveaux process de collecte, de qualification et de recueil de la satisfaction
- Evolution des rôles et méthodes de vente (vendeurs, commerciaux, téléconseillers), nouvelles chartes de qualité de service « partagées »
- Evolution des concepts points de vente et agences
- Les techniques gagnantes d’accompagnement du changement

8 / Évaluer la pertinence et la qualité des Parcours client

- Méthodes et critères d'évaluation

INNOV MAROC

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

11 au 13 Nov. 2026	Distanciel
24 au 26 Fév. 2027	Présentiel - Casablanca
21 au 23 Avr. 2027	Présentiel - Casablanca
16 au 18 Juin 2027	Présentiel - Casablanca
18 au 20 Août 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 — Tous droits réservés