

Développer l’Expérience Client grâce au Digital

Lien : https://innov-maroc.com/formation/developper-lexperience-client-grce-au-digital

DURÉE
3 jours (21h)

RÉFÉRENCE
MC122

CATÉGORIE
Marketing Digital et Réseaux Sociaux

OBJECTIFS DE LA FORMATION

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

- Identifier à partir d’une méthodologie éprouvée des pistes de progrès, apportées par des pratiques digitales, pour son expérience client
- Intégrer les meilleures pratiques digitales en matière d’expérience client
- Mettre en place, manager et piloter dans le temps une démarche d’amélioration de l’expérience client

POUR QUI ?

- Responsable marketing
- Responsable commercial
- Responsable relation client qui souhaitent mieux satisfaire et fidéliser les clients
- Tout manager souhaitant définir et mettre en place un plan d’amélioration de l’Expérience Client

INNOV MAROC



Programme détaillé

1 / S’approprier la dimension stratégique de l’expérience client

- Origine et définition de la notion d’expérience client
- L’expérience client : un facteur clé de succès sur les marchés
- Déterminer les indicateurs de suivi et de performance de l’expérience client
- Diffuser dans l’entreprise la culture de l’expérience client

2 / Comprendre l’impact du digital sur l’expérience client, quel que soit le secteur de son entreprise

- Nouveaux canaux d’informations et de service
- Révolution « Mobile »
- Une solution à de nouveaux besoins et attentes clients
- L’importance de la recommandation et la refondation du lien marque-client
- Connaissance client : data et big data
- Les différents profils digitaux et leurs attentes

3 / Formaliser les parcours client grâce au digital

- Définir le parcours client
- Soigner ses " moments de vérité "
- Retours d’expérience et facteurs clés de succès sur les démarches de formalisation des parcours client

4 / Répondre aux attentes et besoins des clients

INNOV MAROC

- De la perception client au comportement de fidélité ou de recommandation, quelques relations à connaître : basiques vs. différenciants, lien satisfaction/fidélité, etc.
- Les techniques d’écoute client pour alimenter la formalisation des parcours
- Zoom sur 8 attentes clients spécifiques à prendre en considération
- Trouver dans le digital des réponses aux besoins et aux attentes des clients
- Les meilleures pratiques digitales sur chaque étape du parcours client

5 / Réunir les conditions de succès d'une démarche d’amélioration de l’expérience client

- Impliquer la Direction
- Ecouter le client en temps réel
- Co-construire entre la marque et le client
- Agilité comportementale et évolution des silos organisationnels
- Assimiler le changement de paradigme
- Communiquer en interne sur l’Expérience 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

INNOV MAROC

Prochaines dates programmées

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
20 au 22 Oct. 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

INNOV MAROC