

Relation Client Webconseiller grâce aux Outils Digitaux

Lien : https://innov-maroc.com/formation/relation-client-webconseiller-grce-aux-outils-digitaux

DURÉE
2 jours (14h)

RÉFÉRENCE
MC138

CATÉGORIE
Marketing Digital et Réseaux Sociaux

INNOV MAROC

OBJECTIFS DE LA FORMATION

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

- Approfondir ses connaissances en matière de marketing 2.0 et de relation client
- S’approprier les nouvelles tendances de la relation client à l’ère digitale
- Assimiler une approche « omnicanal » de la relation client

POUR QUI ?

- Responsables marketing
- Chargé(e)s de communication
- Responsables relation client
- Community managers
- Directeurs marketing
- Chefs d’entreprise

INNOV MAROC



Programme détaillé

1 / Digital CRM : Définir les enjeux stratégiques

- Positionner la gestion de la relation client :
- dans le tunnel de conversion
- dans le parcours d'achat
- Comprendre les nouvelles tendances du marketing et de la relation client à l'ère du numérique :
- crise de confiance dans les marques
- prise de pouvoir du consommateur
- importance de la recommandation sociale
- client hyper-connecté et omni-connecté
- du marketing transactionnel centré produit au marketing relationnel orienté client

2 / Social CRM : Utiliser les réseaux sociaux dans sa stratégie

- Engager le consommateur via un marketing interactif, pérenne et collaboratif
- Décrypter les clés du marketing d'influence :
- convaincre et séduire les ambassadeurs, les influenceurs, les prescripteurs de la marque

3 / Mobile CRM : S'appuyer sur le smartphone et la tablette

- Les outils d'optimisation de la relation client
- De l'email marketing au mobile CRM pour développer la satisfaction et la fidélisation
- Les push-notifications in-app ou les Web push pour comme outil du up-sell, cross-sell, pour réactiver des clients inactifs, relancer des paniers abandonnés...

INNOV MAROC

4 / Du parcours client cross-canal au parcours omni-canal

- Impact sur l’organisation interne de la fonction marketing
- Décrypter le rôle essentiel du Community Manager
- Big data, connaissance client affinée et hyper-segmentation au service de l’ultra-personnalisation dynamique

5 / Gérer les situations difficles en relation client digitale

- Faire de la veille stratégique sur Internet et les réseaux sociaux
- Surveiller le buzz et la réputation de la marque
- Maîtriser les fondamentaux de la e-reputation et de la modération
- Comprendre les clés du Marketing Authentique

6 / Mesurer efficacement la performance des campagnes e-CRM

- Définir et mettre en place les KPI pertinents et cohérents

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

INOV MAROC

Prochaines dates programmées

08 au 09 Déc. 2026	Distanciel
14 au 15 Jan. 2027	Présentiel - Casablanca
16 au 17 Mars 2027	Présentiel - Casablanca
13 au 14 Mai 2027	Présentiel - Casablanca
13 au 14 Juil. 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