

CRM : enjeux et techniques

Lien : https://innov-maroc.com/formation/crm-enjeux-et-techniques

DURÉE
3 jours (21h)

RÉFÉRENCE
MC272

CATÉGORIE
Relation Client

INNOV MAROC

OBJECTIFS DE LA FORMATION

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

- Comprendre les composantes de la valeur client
- Acquérir les outils et la démarche pour différencier ses approches marketing relationnel
- Intégrer l'approche CRM, e-CRM, social CRM

POUR QUI ?

- Commerciaux
- Conseillers Commerciaux
- Responsables Commerciaux



Programme détaillé

1 / Evaluer son capital client

- Déterminer la valeur client : principaux indicateurs
- Les critères liés à la loyauté client : moments de vérité, signes précurseurs d'attrition
- L'évaluation économique de la valeur des produits, des clients et des canaux de distribution

2 / Bâtir un marketing relationnel différencié

- Les objectifs du programme relationnel : conquérir, développer, fidéliser, retenir...
- Les segmentations descriptive ou prédictive
- Un axe de différenciation : le degré d'intérêt stratégique du client
- Les systèmes de valeur par segment pour développer des politiques de marketing relationnel différenciées
- La matrice décisionnelle RADAR : repérer les cibles à valeur et définir des actions marketing One to One

3 / Travailler avec les Bases de données, CRM, e-CRM, social CRM

- Les données à exploiter
- L'enrichissement par le suivi et la mesure des actions
- Les enjeux du CRM, e-CRM et social CRM

4 / Mettre en œuvre le marketing relationnel

- Complémentarité avec le marketing opérationnel (Web, promotion...)
- Optimiser le plan d'action : segment-cible, objectif, offre, canaux

INNOV MAROC

- Prendre en compte le parcours client
- Capitaliser sur l'historique de la relation et les moments magiques
- Le carré opérationnel : optimiser l'allocation des clients et des moments de vérité par canal

5 / Renforcer les actions multicanal

- Trois approches à implémenter en cohérence : marketing de l'offre, marketing client et marketing relationnel
- Choix des indicateurs de performances pertinents

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

09 au 11 Déc. 2026	Distanciel
06 au 08 Jan. 2027	Présentiel - Casablanca
10 au 12 Mars 2027	Présentiel - Casablanca
05 au 07 Mai 2027	Présentiel - Casablanca
30 Juin au 02 Juil. 2027	Présentiel - Casablanca

Autres dates possibles sur demande. Contactez-nous pour organiser une session intra-entreprise.

INNOV MAROC

Réservation & Renseignements

Téléphone : +212 522 247 210
Email : contact@innov-maroc.com
Web : https//www.innov-maroc.com

Document généré le 25/11/2026 — Réf : MC272
INNOV MAROC — Tous droits réservés

INNOV MAROC