

La Qualité au Service de l’Expérience Client

Lien : https://innov-maroc.com/formation/la-qualite-au-service-de-lexperience-client

DURÉE	RÉFÉRENCE	CATÉGORIE
2 jours (14h)	**QLA30**	**Démarche Qualité**

OBJECTIFS DE LA FORMATION

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

- Construire son parcours client et y associer un plan d'amélioration continue pour renforcer l'expérience client
- Appliquer des outils opérationnels

POUR QUI ?

- Directeur qualité
- Responsable qualité
- Responsable de l'expérience client
- Responsable Marketing
- Responsable relation client

INNOV MAROC



Programme détaillé

1 / Les enjeux de l'expérience client

- De quoi parle-t-on ?
- Le périmètre de l'expérience client sur le parcours du client
- De la qualité attendue à la qualité perçue : viser l'enthousiasme des clients

2 / Décrire le parcours client

- Dessiner le parcours clients, repérer les moments de vérité
- Raisonner multicanal et personae
- Relier le parcours client aux processus de l'entreprise
- Associer à chaque étape clé, les attentes des clients

3 / Améliorer la satisfaction des clients sur son parcours

- Mesurer la qualité perçue : NPS, CES, les audits et clients mystères
- Agir sur les 5M
- Optimiser les relations avec le client sur le parcours, faire face au client mécontent, gérer les réseaux sociaux

4 / Enchanter les clients

- Les scénari exploratoires
- Sécuriser le parcours, établir le plan de prévention, en vérifier l'efficacité
- Identifier les attentes de séduction : viser l'effet "waouh !". Créer un avantage concurrentiel

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

22 au 23 Déc. 2026	Distanciel
28 au 29 Jan. 2027	Présentiel - Casablanca
30 au 31 Mars 2027	Présentiel - Casablanca
27 au 28 Mai 2027	Présentiel - Casablanca
27 au 28 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