



Déployer un CRM à Haute Valeur Ajoutée : Piloter la Performance Commerciale et l'Expérience Client

Lien :

<https://innov-maroc.com/formation/deployer-un-crm-a-haute-valeur-ajoutee-piloter-la-performance-commerciale-et-l-experience-client>

DURÉE
5 jours (35h)

RÉFÉRENCE
COM03

CATÉGORIE
Relation Client

OBJECTIFS DE LA FORMATION

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

- ✓ Comprendre les enjeux stratégiques du CRM pour l'entreprise
- ✓ Maîtriser les fondamentaux des systèmes CRM
- ✓ Structurer et exploiter efficacement la donnée client
- ✓ Optimiser la performance commerciale et marketing
- ✓ Améliorer l'expérience et la satisfaction client
- ✓ Piloter la relation client par les indicateurs de performance
- ✓ Déployer un CRM aligné avec la stratégie de l'entreprise
- ✓ Assurer l'adoption du CRM par les équipes métiers
- ✓ Intégrer le CRM dans l'écosystème digital de l'entreprise
- ✓ Construire une feuille de route CRM opérationnelle

POUR QUI ?

- ✓ Directeurs commerciaux et responsables des ventes
- ✓ Responsables marketing et marketing digital
- ✓ Responsables relation et expérience client
- ✓ Chefs de projet CRM et transformation digitale
- ✓ Responsables systèmes d'information
- ✓ Managers opérationnels et responsables d'équipe
- ✓ Responsables service client et centres de contact
- ✓ Entrepreneurs et dirigeants de PME
- ✓ Cadres impliqués dans la digitalisation des processus

INNOV MARROC



Programme détaillé

1 / Introduction aux fondamentaux du CRM

- Définition et enjeux stratégiques du CRM dans l'entreprise
- Évolution du CRM : opérationnel, analytique et collaboratif
- Alignement CRM, stratégie commerciale et expérience client

2 / Cartographie du parcours client

- Identification des points de contact omnicanaux
- Analyse des attentes et comportements clients
- Construction des personas et scénarios clients

3 / Gestion et structuration de la donnée client

- Qualité, fiabilité et gouvernance des données clients
- Centralisation et historisation des informations clients
- Conformité RGPD et protection des données personnelles

4 / CRM et performance commerciale

- Pilotage des leads, opportunités et cycles de vente
- Automatisation des processus commerciaux
- Suivi des objectifs, prévisions et reporting commercial

5 / CRM et marketing relationnel

- Segmentation et ciblage des bases clients
- Campagnes marketing multicanales automatisées
- Mesure de la performance des actions marketing

6 / CRM et service client

- Gestion des réclamations et tickets clients
- Amélioration de la satisfaction et fidélisation client
- Mise en place d'indicateurs de qualité de service

7 / CRM analytique et reporting

- Tableaux de bord et indicateurs clés de performance (KPI)
- Analyse comportementale et valeur client
- Aide à la décision par la donnée

8 / Intégration du CRM dans le SI

- Interfaçage avec ERP, outils métiers et plateformes digitales
- Choix des solutions CRM du marché
- Urbanisation et architecture des systèmes CRM

9 / Conduite du changement et adoption utilisateurs

- Accompagnement des équipes métiers
- Formation et appropriation des outils CRM
- Gouvernance et animation du CRM dans le temps

10 / Cas pratiques et mise en œuvre opérationnelle

- Études de cas réels d'entreprises
- Ateliers de paramétrage et scénarios CRM

- Élaboration d'une feuille de route CRM

🔗 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

📅 13 au 17 Juil. 2026

📍 Présentiel -

📅 14 au 18 Sep. 2026

📍 Présentiel -

📅 09 au 13 Nov. 2026

📍 Présentiel -

📅 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>