

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-lexperience-client

DURÉE	RÉFÉRENCE	CATÉGORIE
5 jours (35h)	**COM03**	**Relation Client**

INNOV MAROC

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 MAROC



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

INNOV MAROC

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

INNOV MAROC

- 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

12 au 18 Jan. 2027	Présentiel - Casablanca
08 au 12 Mars 2027	Présentiel - Casablanca
03 au 07 Mai 2027	Présentiel - Casablanca
28 Juin au 02 Juil. 2027	Présentiel - Casablanca
23 au 27 Août 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

INNOV MAROC — Tous droits réservés