



Relation Client Webconseiller grâce aux Outils Digitaux

Lien :

<https://maroc-performance.com/formation/relation-client-webconseiller-grce-aux-outils-digitaux>

 DURÉE
2 jours (14h)

 RÉFÉRENCE
MC138

 CATÉGORIE
Marketing Digital et Réseaux Sociaux

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

Maroc Performance



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...

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 difficiles 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

Prochaines dates programmées

 08 au 09 Déc. 2026

 Distanciel

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

📞 Réservation & Renseignements

📞 **Téléphone** : +212 522 247 210

✉️ **Email** : contact@maroc-performance.com

🌐 **Web** : <https://www.maroc-performance.com>

Document généré le 25/10/2026 — Réf : MC138
Maroc Performance — Tous droits réservés

Maroc Performance