

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

*Lien : https://maroc-performance.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** |

Maroc Performance

## 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

Maroc Performance



## 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

Maroc Performance

- 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

Maroc Performance

## 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@maroc-performance.com
**Web :** https//www.maroc-performance.com


Maroc Performance — Tous droits réservés

Maroc Performance