

Fiche Technique:Formation expérience client à Casablanca

Objectifs de la formation

Résultats rapides et méthodes durables, centrés sur l'expérience client et le pilotage opérationnel.

- Cartographier les parcours clés et supprimer les irritants majeurs.
- Standardiser scripts et postures relationnelles sur tous les canaux.
- Mettre en place des KPIs actionnables (NPS, CSAT, FCR, délais).
- Raccourcir les délais de traitement en ciblant les goulots d'étranglement.
- Renforcer la collaboration front/back et le bouclage d'information.
- Structurer les retours clients (VoC) pour alimenter la roadmap d'offres et services.

Chaque séquence se clôt par un plan d'action à 30 jours pour ancrer les gains sur le terrain.

Population cible

Pour des organisations industrielles, logistiques, services et secteur public à Casablanca.

- Directions service client, équipes commerciales et centres de contacts.
- Managers opérationnels (logistique, maintenance, production).
- Responsables qualité, marketing et CRM (KPIs: NPS, CES, CSAT, FCR).
- Équipes relation client, SAV, front-office et back-office.
- Collectivités et établissements publics (accueil et orientation des usagers).

Durée de la formation

Formats modulaires, planifiables selon vos pics d'activité; présentiel, distanciel ou blended.

Élément	Détails
Durée totale indicative	4 jours (1j + 1j + 0,5j + 1j + 0,5j)
Rythme	Condensé ou étalé selon disponibilité des équipes
Modalités	Présentiel; Distance synchrone; Intra sur-mesure; Blended
Planification	Coordonnée avec les pics d'activité pour sécuriser la continuité de service

Programme de la formation

Chaque module produit un livrable opérationnel exploitable dès la semaine suivante.

Module	Objectif principal	Durée
Parcours & irritants	Cartographier les parcours prioritaires et prioriser les améliorations	1 journée
Postures & scripts	Standardiser scripts et micro-compétences relationnelles	1 journée
KPIs & rituels	Choisir des métriques utiles et animer des rituels de pilotage	0,5 journée
Réclamations & qualité	Professionaliser le traitement des écarts, traçabilité et analyse racine	1 journée
Omnicanal & continuité	Harmoniser l'expérience entre canaux et définir passerelles/escalades	0,5 journée

Parcours & irritants

- Livrable: blueprint d'expérience + backlog de 10 actions à impact rapide.

Postures & scripts

- Livrable: bibliothèque de scripts adaptés à vos canaux.

KPIs & rituels

- Livrable: tableau de bord opérationnel et routines d'animation.

Réclamations & qualité

- Livrable: workflow de gestion + grille d'analyse racine.

Omnicanal & continuité

- Livrable: schémas de passerelles et protocoles d'escalade.