

Fiche Technique:Formation parcours client à Casablanca

Objectifs de la formation

Résultats visés et impacts sur les KPI.

- Cartographier les parcours et moments de vérité en contexte casablancais.
- Relier l'expérience client aux KPI: NPS, CSAT, CES, conversion, panier, délais, coûts, réclamations, ré-achat.
- Diagnostiquer les irritants via données et feedbacks; prioriser les chantiers à fort impact.
- Prototyper et tester des solutions omnicanales à petite échelle.
- Aligner marketing, ventes, opérations et SAV autour d'objectifs communs et d'un pilotage continu.
- Arbitrer quick wins vs refontes; automatiser ou ré-humaniser sans perturber l'activité.

Livrables clés: cartographies as-is/to-be, backlog priorisé, matrice d'impacts, protocole de mesure, feuille de route à 90 jours.

Population cible

Publics et secteurs prioritaires.

- Cadres commerciaux et marketing visant l'alignement acquisition–conversion–fidélisation.
- Responsables relation client et SAV (voice of customer, industrialisation des pratiques).
- Chefs de projet digitaux recherchant une maîtrise omnicanale robuste.
- Managers opérationnels (logistique, maintenance, transport) pour réduire les frictions.
- Directions générales d'entreprises industrielles, logistiques, construction et services à Casablanca.
- Équipes front/back-office et fonctions support (qualité, IT, service client, recouvrement), y compris organisations multi-sites.

Durée de la formation

Formats, rythmes et langues disponibles.

Élément	Détails
Rythme	Intensif ou séquencé; possible en intra sur site.
Formats	Présentiel (Casablanca et région), distanciel synchrone, blended learning, accompagnement projet.
Langues	Français et arabe; supports adaptés au contexte marocain.
Durée indicative	Par modules: 1j + 0,5j + 1j + 0,5j + 0,5j (ajustable selon besoin).

Programme de la formation

Apports méthodologiques, cas marocains et ateliers pratiques contextualisés.

Module	Objectif principal	Durée
Cartographie des parcours	Identifier moments de vérité, irritants, canaux/émotions; vision as-is localisée Casablanca.	1 journée
Voix du client et données	Mettre en place feedbacks quanti/quali; relier NPS/CSAT/CES aux processus.	0,5 journée
Design d'expériences	Idéation, prototypage rapide, storyboard omnicanal.	1 journée
Opérations et digital	Orchestration CRM, centre de contact, e-commerce, logistique urbaine.	0,5 journée
Mesure et gouvernance	Définir KPI, rituels, responsabilités; feuille de route “next 90 days”.	0,5 journée