

E-commerce : Attirez, convertissez et fidélisez vos clients durablement

Lien : https://innov-maroc.com/formation/e-commerce-attirez-convertissez-et-fidelisez-vos-clients-durablement

DURÉE	RÉFÉRENCE	CATÉGORIE
4 jours (28h)	**MAR07**	**E-Commerce**

OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de cette formation, vous serez capable de :

- Comprendre les leviers d’acquisition client en e-commerce
- Maîtriser les techniques de conversion et d’optimisation des ventes
- Développer des stratégies efficaces de fidélisation client
- Utiliser les outils CRM et marketing digital
- Analyser les données pour améliorer la performance
- Optimiser le parcours client et l’expérience utilisateur
- Construire une stratégie de croissance e-commerce durable

INNOV MAROC

POUR QUI ?

- E-commerçants et entrepreneurs digitaux
- Responsables marketing digital
- Traffic managers et growth marketers
- Responsables CRM et relation client
- Toute personne souhaitant développer un business en ligne rentable

INNOV MAROC



Programme détaillé

1 / Introduction à l’acquisition et fidélisation en e-commerce

- Enjeux de la croissance en ligne
- Différence entre acquisition et fidélisation
- Cycle de vie client digital

2 / Comprendre le comportement du client en ligne

- Parcours client e-commerce
- Facteurs de décision d’achat
- Analyse des attentes et besoins

3 / Stratégies d’acquisition de trafic

- SEO (référencement naturel)
- Publicité digitale (SEA, social ads)
- Marketing d’influence et affiliation

4 / Optimisation des conversions (CRO)

- Amélioration des pages produits
- Optimisation du tunnel de conversion
- Réduction des abandons de panier

INNOV MAROC

5 / Stratégies de fidélisation client

- Programmes de fidélité
- Email marketing et automation
- Personnalisation de l’expérience client

6 / Expérience client (UX) et satisfaction

- Optimisation de l’ergonomie du site
- Parcours utilisateur fluide
- Gestion de la satisfaction et avis clients

7 / CRM et gestion de la relation client

- Segmentation des clients
- Outils CRM e-commerce
- Suivi et gestion des interactions clients

8 / Data marketing et analyse des performances

- KPI e-commerce (taux de conversion, CAC, LTV)
- Analyse des données clients
- Optimisation des campagnes marketing

9 / Stratégie globale de croissance e-commerce

- Plan marketing intégré
- Synergie acquisition + fidélisation
- Cas pratiques et stratégies gagnantes

INNOV MAROC

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 15 Jan. 2027	Présentiel - Casablanca
09 au 12 Mars 2027	Présentiel - Casablanca
04 au 07 Mai 2027	Présentiel - Casablanca
29 Juin au 02 Juil. 2027	Présentiel - Casablanca
31 Août au 03 Sep. 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 — Tous droits réservés