

Marketing des Services : Construire une Offre à Forte Valeur et Optimiser l’Expérience Client

Lien : https://innov-maroc.com/formation/marketing-des-services-construire-une-offre-a-forte-valeur-et-optimiser-lexperience-client

DURÉE
4 jours (28h)

RÉFÉRENCE
MAR33

CATÉGORIE
Marketing Stratégique

INNOV MAROC

🎯 OBJECTIFS DE LA FORMATION

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

- ✔ Comprendre les fondamentaux du marketing des services
- ✔ Maîtriser les spécificités de l’offre de services
- ✔ Savoir analyser le comportement du consommateur de services
- ✔ Élaborer une stratégie de segmentation et de positionnement efficace
- ✔ Construire une offre de service adaptée au marché
- ✔ Améliorer la qualité et la performance des services proposés
- ✔ Développer des stratégies de communication adaptées aux services
- ✔ Optimiser la relation et la fidélisation client
- ✔ Définir des politiques tarifaires cohérentes
- ✔ Intégrer les outils digitaux dans le marketing des services
- ✔ Améliorer l’expérience client globale
- ✔ Développer une approche marketing orientée satisfaction et valeur

👥 POUR QUI ?

- ✔ Responsables marketing et communication
- ✔ Chargés de clientèle
- ✔ Entrepreneurs et chefs d’entreprise
- ✔ Managers de services
- ✔ Responsables commerciaux
- ✔ Agents de relation client
- ✔ Startups et PME de services
- ✔ Personnes en reconversion professionnelle
- ✔ Secteur hôtelier, bancaire et assurance
- ✔ Toute personne travaillant dans les services

INOV MAROC



Programme détaillé

1 / Introduction au marketing des services

- Définition et spécificités du marketing des services
- Différences entre biens matériels et services
- Importance du marketing dans l’économie des services

2 / Comportement du consommateur de services

- Processus de décision d’achat de services
- Facteurs influençant la perception du service
- Expérience client et satisfaction

3 / Stratégie de segmentation et ciblage

- Identification des segments de marché
- Choix des cibles prioritaires
- Positionnement de l’offre de service

4 / Politique de service et offre globale

- Définition de l’offre de service
- Services de base et services associés
- Personnalisation de l’offre

INNOV MAROC

5 / Gestion de la qualité des services

- Notion de qualité perçue
- Standards de service et procédures
- Amélioration continue de la qualité

6 / Communication des services

- Stratégies de communication commerciale
- Rôle des preuves tangibles
- Promotion et visibilité des services

7 / Gestion de la relation client

- Fidélisation et satisfaction client
- Gestion des réclamations
- Expérience client et parcours utilisateur

8 / Pricing des services

- Méthodes de fixation des prix
- Perception de la valeur par le client
- Stratégies tarifaires adaptées

9 / Digitalisation du marketing des services

- Impact du digital sur les services
- Outils numériques de marketing
- Automatisation et relation client digitale

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

22 au 25 Déc. 2026	Présentiel - Casablanca
26 au 29 Jan. 2027	Présentiel - Casablanca
23 au 26 Mars 2027	Présentiel - Casablanca
18 au 21 Mai 2027	Présentiel - Casablanca
13 au 16 Juil. 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