

Marketing relationnel et CRM ; transformez vos données clients en performance commerciale

Lien : https://innov-maroc.com/formation/marketing-relationnel-et-crm-transformez-vos-donnees-clients-en-performance-commerciale

DURÉE
4 jours (28h)

RÉFÉRENCE
MAR36

CATÉGORIE
Marketing Opérationnel, Marketing Direct et Relationnel

INNOV MAROC

🎯 OBJECTIFS DE LA FORMATION

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

- ✔ Comprendre les principes du marketing relationnel
- ✔ Maîtriser l’utilisation stratégique d’un CRM
- ✔ Structurer et exploiter une base de données clients
- ✔ Segmenter efficacement sa clientèle
- ✔ Automatiser les campagnes marketing et commerciales
- ✔ Améliorer la fidélisation et la satisfaction client
- ✔ Analyser les performances commerciales via le CRM
- ✔ Optimiser les ventes et le suivi des prospects
- ✔ Développer une stratégie client orientée performance
- ✔ Renforcer la coordination marketing et commerciale

👥 POUR QUI ?

- ✔ Responsables marketing
- ✔ Responsables commerciaux
- ✔ Chargés de relation client
- ✔ Business developers
- ✔ CRM managers
- ✔ Chefs de projet marketing digital
- ✔ Entrepreneurs et dirigeants de PME
- ✔ Toute personne impliquée dans la gestion et la fidélisation client

INNOV MAROC



Programme détaillé

1 / Introduction au marketing relationnel et au CRM

- Définition du marketing relationnel
- Rôle stratégique du CRM en entreprise
- Enjeux de la fidélisation client

2 / Comprendre l’écosystème CRM

- Fonctionnalités principales d’un CRM
- Types de CRM (opérationnel, analytique, collaboratif)
- Intégration dans la stratégie commerciale

3 / Construction et structuration de la base clients

- Collecte et centralisation des données clients
- Segmentation et qualification des contacts
- Nettoyage et enrichissement des données

4 / Segmentation et ciblage des clients

- Création de segments marketing pertinents
- Analyse des comportements clients
- Personnalisation des actions commerciales

INNOV MAROC

5 / Automatisation des campagnes marketing

- Scénarios d’automatisation (marketing automation)
- Emailing et nurturing
- Scoring des leads

6 / Gestion de la relation client

- Suivi du cycle de vie client
- Interaction omnicanale (email, téléphone, réseaux sociaux)
- Amélioration de l’expérience client

7 / Analyse des données CRM

- KPIs et tableaux de bord
- Analyse de la performance commerciale
- Mesure de la fidélisation client

8 / Optimisation des ventes grâce au CRM

- Amélioration du taux de conversion
- Cross-selling et up-selling
- Pilotage de l’activité commerciale

9 / Bonnes pratiques et stratégie CRM avancée

- Alignement marketing et commercial
- Gouvernance des données CRM
- Études de cas et retours d’expérience

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

09 au 12 Fév. 2027	Présentiel - Casablanca
06 au 09 Avr. 2027	Présentiel - Casablanca
01 au 04 Juin 2027	Présentiel - Casablanca
27 au 30 Juil. 2027	Présentiel - Casablanca
28 Sep. au 01 Oct. 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