

Négociation et digitalisation de la relation client : boostez vos ventes grâce aux outils digitaux et à l’omnicanal

Lien : https://innov-maroc.com/formation/negociation-et-digitalisation-de-la-relation-client-boostez-vos-ventes-grace-aux-outils-digitaux-et-a-lomnicanal

DURÉE
5 jours (35h)

RÉFÉRENCE
COM59

CATÉGORIE
Négociation Commerciale

INNOV MAROC

🎯 OBJECTIFS DE LA FORMATION

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

- ✔ Comprendre les enjeux de la digitalisation de la relation client
- ✔ Maîtriser les techniques de négociation commerciale moderne
- ✔ Développer une stratégie omnicanale efficace
- ✔ Utiliser les outils digitaux (CRM, automation, social selling)
- ✔ Optimiser la prospection et la conversion client
- ✔ Améliorer l’expérience et la fidélisation client
- ✔ Exploiter les données pour piloter la performance commerciale
- ✔ Développer une communication commerciale digitale performante
- ✔ Renforcer les compétences en vente et relation client

👥 POUR QUI ?

- ✔ Commerciaux et vendeurs
- ✔ Responsables commerciaux
- ✔ Chargés de relation client
- ✔ Conseillers clientèle
- ✔ Entrepreneurs et indépendants
- ✔ Responsables marketing digital
- ✔ Téléconseillers et centres d’appels
- ✔ Toute personne impliquée dans la relation client et la vente

INNOV MAROC



Programme détaillé

1 / Introduction à la relation client digitalisée

- Évolution de la relation client
- Transformation digitale des métiers commerciaux
- Enjeux de la NDRC

2 / Comprendre le parcours client omnicanal

- Parcours d’achat digital
- Points de contact clients
- Expérience client (CX)

3 / Prospection digitale et acquisition client

- Social selling (LinkedIn, réseaux sociaux)
- Emailing et automatisation
- Génération de leads qualifiés

4 / Techniques de négociation commerciale

- Préparation de la négociation
- Gestion des objections
- Techniques de closing

INNOV MAROC

5 / Outils digitaux de la relation client

- CRM (gestion de la relation client)
- Chatbots et assistants virtuels
- Outils de suivi commercial

6 / Communication commerciale digitale

- Création de contenus commerciaux
- E-réputation et image de marque
- Engagement client en ligne

7 / Fidélisation et expérience client

- Stratégies de fidélisation
- Programmes relationnels
- Satisfaction et rétention client

8 / Analyse des données clients

- Data client et segmentation
- KPI commerciaux
- Analyse des comportements d’achat

9 / Marketing automation et performance commerciale

- Scénarios automatisés
- Lead nurturing
- Optimisation des conversions

10 / Stratégie commerciale omnicanale

- Intégration des canaux physiques et digitaux
- Cohérence de la stratégie commerciale

INNOV MAROC

- Optimisation de la performance globale

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

30 Nov. au 04 Déc. 2026	Présentiel - Casablanca
04 au 08 Jan. 2027	Présentiel - Casablanca
01 au 05 Mars 2027	Présentiel - Casablanca
26 au 30 Avr. 2027	Présentiel - Casablanca
21 au 25 Juin 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

INNOV MAROC — Tous droits réservés