

Orchestrer un Accueil Omnicanal Intégrant Visioconférence, Chat en Direct, WhatsApp Business et Réseaux Sociaux

Lien : https://innov-maroc.com/formation/orchestrer-un-accueil-omnicanal-integrant-visioconference-chat-en-direct-whatsapp-business-et-reseaux-sociaux

DURÉE
5 jours (35h)

RÉFÉRENCE
AA271

CATÉGORIE
Expérience Visiteur, Accueil Omnicanal et Conciergerie

INNOV MAROC

🎯 OBJECTIFS DE LA FORMATION

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

- ✔ Comprendre les principes et enjeux d’une stratégie d’accueil omnicanal
- ✔ Concevoir un parcours client cohérent entre les différents points de contact
- ✔ Organiser efficacement l’accueil par visioconférence, chat en direct et messageries professionnelles
- ✔ Exploiter WhatsApp Business comme outil de communication et de relation client
- ✔ Intégrer les réseaux sociaux dans une stratégie globale d’accueil et de service
- ✔ Centraliser les informations et assurer la continuité des échanges entre les canaux
- ✔ Améliorer la rapidité, la personnalisation et la qualité des réponses
- ✔ Gérer efficacement les demandes complexes, réclamations et situations sensibles
- ✔ Identifier les opportunités d’automatisation et intégrer des outils digitaux adaptés
- ✔ Mettre en place des KPI permettant de mesurer et d’améliorer durablement la performance de l’accueil omnicanal

👥 POUR QUI ?

- ✔ Chargé(e)s d’accueil et réceptionnistes
- ✔ Assistant(e)s de direction et assistant(e)s administratifs(ves)
- ✔ Conseillers clientèle et agents de relation client
- ✔ Responsables service client et expérience client
- ✔ Téléconseillers et équipes de support
- ✔ Community Managers et Social Media Managers
- ✔ Responsables communication digitale
- ✔ Office Managers
- ✔ Responsables commerciaux et équipes front-office
- ✔ Managers de centres de relation client
- ✔ Responsables transformation digitale et expérience utilisateur
- ✔ Professionnels souhaitant moderniser leur dispositif d’accueil et de relation client grâce à l’omnicanal

INNOV MAROC



Programme détaillé

1 / Comprendre les fondamentaux de l’accueil omnicanal

- Définition et principes d’une stratégie omnicanale
- Différence entre approche multicanale et omnicanale
- Enjeux de cohérence, réactivité et continuité du parcours client

2 / Cartographier le parcours client omnicanal

- Identification des différents points de contact
- Analyse des parcours entre physique, téléphone et digital
- Détection des ruptures et irritants dans l’expérience client

3 / Organiser la visioconférence comme canal d’accueil

- Préparation et gestion des rendez-vous vidéo
- Protocoles d’accueil, présentation et orientation à distance
- Gestion des problèmes techniques et maintien d’une expérience professionnelle

4 / Déployer un chat en direct performant

- Organisation des files de conversations et priorités
- Techniques de réponse rapide et personnalisée
- Gestion simultanée de plusieurs conversations et escalade des demandes

INNOV MAROC

5 / Maîtriser WhatsApp Business pour l’accueil client

- Structuration du profil professionnel et des informations utiles
- Utilisation des messages automatiques, réponses rapides et catalogues
- Organisation des conversations et suivi des demandes

6 / Intégrer les réseaux sociaux dans le dispositif d’accueil

- Gestion des messages privés, commentaires et mentions
- Adaptation du ton aux différentes plateformes
- Transformation des interactions sociales en opportunités de service et de relation client

7 / Centraliser et synchroniser les interactions

- Mise en place d’une vision unifiée des échanges clients
- Connexion avec CRM, outils de ticketing et bases de données
- Conservation de l’historique et transmission fluide entre les canaux

8 / Gérer les situations sensibles et les réclamations

- Identification des demandes urgentes ou complexes
- Gestion des clients insatisfaits sur les canaux publics
- Procédures d’escalade et transfert vers les services compétents

9 / Automatiser et personnaliser l’accueil omnicanal

- Utilisation des chatbots, réponses automatiques et FAQ dynamiques
- Segmentation et personnalisation des interactions
- Définition des limites de l’automatisation et intervention humaine

10 / Piloter la performance de l’accueil omnicanal

- Définition des KPI : temps de réponse, résolution, satisfaction et taux d’escalade
- Analyse des performances par canal et identification des axes d’amélioration

INNOV MAROC

- Construction d’un plan d’action pour déployer et optimiser un dispositif omnicanal

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

15 au 19 Fév. 2027	Présentiel - Casablanca
12 au 16 Avr. 2027	Présentiel - Casablanca
07 au 11 Juin 2027	Présentiel - Casablanca
02 au 06 Août 2027	Présentiel - Casablanca
27 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

INNOV MAROC — Tous droits réservés