

Mettre en Place un Programme de Customer Advocacy pour Transformer les Grands Comptes Satisfaits en Ambassadeurs Commerciaux

Lien : https://innov-maroc.com/formation/mettre-en-place-un-programme-de-customer-advocacy-pour-transformer-les-grands-comptes-satisfaits-en-ambassadeurs-commerciaux

DURÉE
5 jours (35h)

RÉFÉRENCE
COM96

CATÉGORIE
Account-Based Selling & Gestion Stratégique des Grands Comptes

INNOV MAROC

🎯 OBJECTIFS DE LA FORMATION

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

- ✔ Comprendre les principes et enjeux stratégiques du Customer Advocacy en B2B
- ✔ Identifier les grands comptes présentant le meilleur potentiel d’ambassadeur
- ✔ Mettre en place des critères objectifs de sélection et de segmentation
- ✔ Exploiter les données de satisfaction pour détecter les clients prêts à recommander l’entreprise
- ✔ Concevoir une proposition de valeur attractive pour les clients ambassadeurs
- ✔ Construire un programme Customer Advocacy structuré et adapté aux grands comptes
- ✔ Créer des témoignages, études de cas et références clients à forte valeur commerciale
- ✔ Mobiliser les ambassadeurs dans les cycles de vente complexes et les stratégies de développement commercial
- ✔ Organiser une communauté de clients engagés et créer des interactions à forte valeur
- ✔ Synchroniser les équipes Sales, Marketing et Customer Success autour du programme
- ✔ Définir les KPI permettant de mesurer l’engagement et la contribution commerciale des ambassadeurs
- ✔ Calculer le ROI du Customer Advocacy et industrialiser le programme pour soutenir durablement l’acquisition, la fidélisation et l’expansion

INNOV MAROC

POUR QUI ?

- Customer Success Managers
- Customer Success Directors
- Customer Marketing Managers
- Customer Advocacy Managers
- Account Managers et Key Account Managers
- Strategic Account Managers
- Enterprise Account Executives
- Sales Managers et Directeurs commerciaux
- Responsables Marketing B2B
- Community Managers orientés B2B
- Sales Enablement Managers
- responsables expérience et fidélisation client
- Responsables grands comptes souhaitant transformer leurs clients satisfaits en références commerciales actives

INNOV MAROC



Programme détaillé

1 / Comprendre les enjeux du Customer Advocacy

- Définir le Customer Advocacy et son rôle dans la croissance B2B
- Comprendre le lien entre satisfaction, fidélisation, recommandation et acquisition
- Identifier les conditions permettant de transformer un client satisfait en ambassadeur

2 / Identifier et segmenter les clients ambassadeurs potentiels

- Définir les critères d’éligibilité au programme
- Exploiter satisfaction, NPS, ancienneté, résultats obtenus et engagement
- Construire une segmentation des clients selon leur potentiel d’advocacy

3 / Mesurer la satisfaction et détecter les signaux d’advocacy

- Exploiter NPS, CSAT, enquêtes et feedbacks qualitatifs
- Identifier les signaux d’enthousiasme et de fidélité
- Détecter les risques avant de solliciter un client pour une action d’advocacy

4 / Construire la proposition de valeur pour l’ambassadeur

- Comprendre les motivations du client à témoigner ou recommander
- Créer une expérience valorisante et non intrusive
- Définir les bénéfices relationnels, professionnels et communautaires du programme

INNOV MAROC

5 / Concevoir le programme Customer Advocacy

- Définir les objectifs, niveaux d’engagement et parcours ambassadeur
- Construire un programme adapté aux grands comptes
- Définir les règles, processus, ressources et responsabilités internes

6 / Créer des témoignages et références clients

- Préparer des études de cas, témoignages vidéo et citations clients
- Structurer les success stories autour du problème, de la solution et des résultats
- Obtenir les validations nécessaires avant toute utilisation commerciale

7 / Transformer les ambassadeurs en leviers commerciaux

- Organiser références, appels clients, recommandations et témoignages
- Mobiliser les ambassadeurs dans les cycles de vente complexes
- Utiliser la preuve sociale pour renforcer la confiance des prospects

8 / Animer une communauté de clients ambassadeurs

- Organiser événements, tables rondes et communautés privées
- Créer des interactions entre clients, prospects et experts
- Développer une relation durable au-delà des actions commerciales ponctuelles

9 / Intégrer Customer Success, Sales et Marketing

- Définir les rôles des équipes dans le programme
- Synchroniser données clients, opportunités commerciales et actions marketing
- Mettre en place des workflows de détection, sollicitation et suivi des ambassadeurs

10 / Mesurer le ROI et industrialiser le programme

- Suivre les KPI : advocacy, références, influence, pipeline et revenus générés
- Mesurer l’impact sur acquisition, conversion, rétention et expansion

INNOV MAROC

- Optimiser et faire évoluer le programme à partir des résultats obtenus

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

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
16 au 20 Août 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