

Mesurer et Améliorer le NPS (Net Promoter Score) pour Transformer la Satisfaction Client en Levier de Croissance Commerciale

Lien : https://innov-maroc.com/formation/mesurer-et-ameliorer-le-nps-net-promoter-score-pour-transformer-la-satisfaction-client-en-levier-de-croissance-commerciale

DURÉE
5 jours (35h)

RÉFÉRENCE
COM104

CATÉGORIE
Customer Success, Expérience Client & Revenue Operations (RevOps)

INNOV MAROC

🎯 OBJECTIFS DE LA FORMATION

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

- ✔ Comprendre les principes du NPS et son rôle dans la stratégie d’expérience client
- ✔ Concevoir un dispositif fiable de mesure de la satisfaction et de la recommandation
- ✔ Construire des questionnaires NPS pertinents et adaptés au parcours client
- ✔ Collecter, segmenter et analyser efficacement les données de satisfaction
- ✔ Calculer et interpréter le NPS ainsi que son évolution dans le temps
- ✔ Identifier les principales causes de satisfaction, d’insatisfaction et de risque de churn
- ✔ Mettre en place un processus de Closed-Loop Feedback efficace
- ✔ Transformer les clients promoteurs en ambassadeurs et sources de recommandations
- ✔ Identifier les opportunités d’upselling, de cross-selling et de fidélisation à partir des données clients
- ✔ Construire des tableaux de bord reliant NPS, expérience client et performance commerciale

👥 POUR QUI ?

- ✔ Directeurs Commerciaux et Sales Directors
- ✔ Customer Experience Managers (CX Managers)
- ✔ Customer Success Managers et Customer Success Directors
- ✔ Responsables Relation Client
- ✔ Responsables Qualité et Amélioration Continue
- ✔ Key Account Managers et Strategic Account Managers
- ✔ Sales Managers et responsables de comptes
- ✔ Responsables Marketing et CRM
- ✔ Responsables Fidélisation et Loyalty
- ✔ responsables Satisfaction Client
- ✔ responsables Transformation et Expérience Digitale
- ✔ Data Analysts et Business Analysts spécialisés en Customer Analytics
- ✔ Managers souhaitant transformer les données de satisfaction en leviers de fidélisation et de croissance commerciale

INOV MAROC



Programme détaillé

1 / Comprendre le NPS et les enjeux de la satisfaction client

- Comprendre le principe et la logique du Net Promoter Score
- Distinguer promoteurs, passifs et détracteurs
- Comprendre le lien entre expérience client, fidélisation et croissance

2 / Concevoir une stratégie de mesure du NPS

- Définir les objectifs, populations et moments de mesure
- Choisir les canaux adaptés : email, SMS, web, téléphone ou application
- Construire un dispositif de collecte régulier et représentatif

3 / Construire des questionnaires NPS efficaces

- Formuler correctement la question NPS et les questions complémentaires
- Limiter les biais de réponse et améliorer le taux de participation
- Adapter les enquêtes aux différentes étapes du parcours client

4 / Collecter, nettoyer et segmenter les données

- Structurer les réponses et assurer leur qualité
- Segmenter les résultats par produit, client, marché, agence ou équipe
- Identifier les écarts de satisfaction entre segments

INNOV MAROC

5 / Calculer et interpréter le NPS

- Calculer le score et suivre son évolution dans le temps
- Analyser les tendances et variations significatives
- Comparer les résultats avec les objectifs internes et benchmarks pertinents

6 / Identifier les causes de satisfaction et d’insatisfaction

- Analyser les commentaires qualitatifs des clients
- Identifier les irritants et moments critiques du parcours client
- Relier les causes d’insatisfaction aux processus et points de contact concernés

7 / Mettre en place le Closed-Loop Feedback

- Organiser le traitement des retours des clients
- Prioriser et résoudre les situations remontées par les détracteurs
- Assurer le suivi jusqu’à la résolution et informer le client

8 / Transformer les promoteurs en levier commercial

- Identifier les clients susceptibles de devenir ambassadeurs
- Développer témoignages, recommandations, références et programmes de parrainage
- Détecter les opportunités d’upselling et de cross-selling sans dégrader l’expérience client

9 / Piloter la performance avec les KPI CX

- Croiser NPS, churn, rétention, revenu et taux de conversion
- Construire des tableaux de bord de satisfaction et de fidélisation
- Mesurer l’impact des actions d’amélioration sur la performance commerciale

10 / Construire une stratégie NPS orientée croissance

- Définir un plan d’amélioration priorisé
- Mobiliser les équipes commerciales, marketing, Customer Success et opérations

INNOV MAROC

- Installer une démarche continue : mesurer, analyser, agir, mesurer à nouveau

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

18 au 22 Jan. 2027	Présentiel - Casablanca
15 au 19 Mars 2027	Présentiel - Casablanca
10 au 14 Mai 2027	Présentiel - Casablanca
05 au 09 Juil. 2027	Présentiel - Casablanca
30 Août au 03 Sep. 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