

Stratégie Omnicanale & Commerce Unifié : Intégrer Physique et Digital dans l'Expérience Client

Lien : https://innov-maroc.com/formation/strategie-omnicanale-commerce-unifie-integrer-physique-et-digital-dans-lexperience-client

DURÉE	RÉFÉRENCE	CATÉGORIE
5 jours (35h)	**TWDC60**	**Ecommerce et CMS**

INNOV MAROC

🎯 OBJECTIFS DE LA FORMATION

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

- Comprendre les principes du commerce unifié et de la stratégie omnicanale
- Concevoir un parcours client fluide entre les canaux physiques et digitaux
- Intégrer les systèmes métiers pour offrir une expérience client cohérente
- Exploiter les données pour personnaliser les interactions et les offres
- Optimiser la gestion des ventes, des stocks et de la logistique omnicanale
- Déployer des stratégies marketing omnicanales performantes
- Mettre en place des tableaux de bord pour piloter la performance commerciale
- Exploiter l'intelligence artificielle pour améliorer l'expérience client
- Garantir la gouvernance, la sécurité et la conformité des données
- Conduire efficacement la transformation vers un modèle de commerce unifié
- Améliorer la satisfaction, la fidélisation et la rentabilité grâce à une approche centrée client
- Réaliser un projet complet de stratégie omnicanale et de commerce unifié

👥 POUR QUI ?

- Responsables E-commerce
- Directeurs Marketing
- Responsables Expérience Client (CX)
- CRM Managers
- Retail Managers
- Directeurs commerciaux
- Responsables Supply Chain
- Business Analysts
- Product Managers
- Consultants en transformation digitale
- Responsables de la relation client
- Toute personne souhaitant concevoir, déployer et piloter une stratégie omnicanale et de commerce unifié

INNOV MAROC



Programme détaillé

1 / Fondamentaux de la stratégie omnicanale et du commerce unifié

- Différences entre multicanal, cross-canal, omnicanal et commerce unifié
- Évolution des comportements d'achat des consommateurs
- Enjeux de l'expérience client unifiée

2 / Cartographie du parcours client omnicanal

- Analyse des parcours d'achat B2B et B2C
- Identification des points de contact physiques et digitaux
- Optimisation des moments clés du parcours client

3 / Architecture du commerce unifié

- Centralisation des données clients et produits
- Intégration des systèmes ERP, CRM, PIM, OMS et plateformes e-commerce
- Vue client 360° et synchronisation des données

4 / Expérience client personnalisée

- Personnalisation basée sur les données comportementales
- Recommandations produits et offres ciblées
- Fidélisation et engagement client

INNOV MAROC

5 / Gestion des ventes et des opérations omnicanales

- Click & Collect, Ship-from-Store et Endless Aisle
- Gestion des stocks en temps réel
- Optimisation de la logistique et de la chaîne d'approvisionnement

6 / Marketing omnicanal et engagement client

- Campagnes marketing intégrées sur tous les canaux
- Marketing Automation et orchestration des parcours
- Gestion des interactions sur les réseaux sociaux, e-mail, mobile et points de vente

7 / Analyse des données et pilotage de la performance

- Tableaux de bord et indicateurs de performance (KPI)
- Analyse des comportements d'achat et de la rentabilité
- Prise de décision basée sur les données

8 / Technologies, IA et innovation dans le commerce unifié

- Intelligence artificielle et recommandations personnalisées
- Chatbots, agents IA et assistants virtuels
- Commerce conversationnel, mobile et nouvelles expériences d'achat

9 / Gouvernance, sécurité et conduite du changement

- Gouvernance des données et conformité réglementaire
- Sécurité des transactions et protection des données clients
- Accompagnement des équipes et transformation organisationnelle

10 / Cas pratiques et projet de bout en bout

- Élaboration d'une stratégie de commerce unifié
- Intégration des canaux physiques et digitaux

INNOV MAROC

- Bonnes pratiques de déploiement, de pilotage et d'amélioration continue

Approche pédagogique

- Support Ecrit et Projection
- Exposés Interactifs, Podcasts et Vidéos
- Brainstorming et Jeux de Rôle
- 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