

Cycle Responsable Relation Client

Lien : https://innov-maroc.com/formation/cycle-responsable-relation-client

DURÉE
10 jours (70h)

RÉFÉRENCE
MC179

CATÉGORIE
Cycles Métiers Commerciaux

INNOV MAROC

OBJECTIFS DE LA FORMATION

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

- Cerner toutes les dimensions de la fonction de Responsable Relation Client
- Développer la relation de l'entreprise avec ses clients
- Créer les conditions pour motiver ses équipes à pleinement satisfaire et fidéliser les clients
- Faire avancer ses projets pour la relation client de son entreprise

POUR QUI ?

- Responsable Relation Client en prise de fonction
- Cadre en charge de la relation client ou désirant prendre en charge cette responsabilité
- Cadre marketing et commercial
- Responsable ADV, SAV, Qualité, chef de projet



Programme détaillé

1 / Le cadre de responsabilité

- Définir son périmètre d'action
- Transversalité de la mission

2 / Les comportements actuels des clients

- Les attentes du client "acteur" et omnicanal
- Connaître sa cible : utiliser les études

3 / Les enjeux de la relation client pour l'entreprise

- Différencier transaction commerciale et relation client
- Distinguer satisfaction et fidélisation
- L'enjeu économique de la préférence client
- Le contexte de la transformation numérique

4 / Les bases du marketing relationnel

- Mesurer le capital client : valeur actuelle, potentielle et dans la durée
- Segmenter : les clients à valeur
- Cycle de vie du client, parcours client et expérience client : trois notions à distinguer
- S'orienter "valeur pour le client"

INNOV MAROC

5 / Positionner le "projet relation client" de son entreprise

- Fixer ses objectifs Relation Client en lien avec la stratégie client de l'entreprise
- Choisir les domaines où progresser
- Elaborer un plan d'action
- Les étapes visibles du projet

6 / Optimiser et coordonner les canaux de communication avec le client

- Les différentes stratégies cross-canal
- Faciliter et enrichir l’expérience cross-canal du client

7 / Dialoguer avec ses clients : les nouveaux outils

- La relation client digitale : web, mobile, médias sociaux, objets connectés
- L'apport des media sociaux : usages, atouts et limites

8 / Organiser l'écoute de la Voix du Client

- Définir sa stratégie d’écoute client
- Les différents dispositifs d’écoute client

9 / Du recueil de la Voix du Client à l’identification des attentes

- Distinguer les typologies d'attentes
- Hiérarchiser les attentes des clients
- Établir le diagramme des attentes sur le parcours client

10 / Capitaliser l’information client

- Fonctions de la BDD clients
- Tracer les informations clients

INOV MAROC

11 / Comprendre les spécificités des activités de service

- Ce qui fait la spécificité des activités de service
- L'offre de services au client

12 / Formuler une promesse de service attractive

- Fonder la promesse sur les attentes du client
- Rédiger ses engagements de service

13 / La maîtrise des processus

- Identifier les paramètres de l’expérience client
- Comment garantir la satisfaction " du premier coup"

14 / Faire du traitement des réclamations un levier de satisfaction client

- Relayer la Voix du Client vers le top management
- Manager la satisfaction client : la réclamation, un outil transversal
- Démarche et outils du management des réclamations

15 / Piloter le progrès continu de la qualité de service

- Vérifier l’application des standards de service : clients mystères, audits internes...
- Monter un plan d'action de progrès
- Indicateurs, objectifs de progrès, plan d'actions, suivi

14 / Manager un centre de relation client

- Concilier productivité, performance et relation client : choisir les indicateurs
- Manager le capital humain : recrutement, intégration, parcours professionnel, formation, mobilité
- Mobiliser les plateaux et maintenir la qualité du climat social

INNOV MAROC

15 / Développer les compétences des superviseurs et soutiens métier

- Développer l'exemplarité managériale dans la relation client
- Coacher ses managers de terrain et développer l'esprit d'équipe

16 / Dialoguer avec les autres directions de l'entreprise

- Communiquer pour porter l'image de la relation client en interne
- Influencer sans autorité statutaire
- Porter le projet Relation Client
- Gérer les résistances des acteurs

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

12 au 25 Jan. 2027	Présentiel - Casablanca
08 au 19 Mars 2027	Présentiel - Casablanca
03 au 14 Mai 2027	Présentiel - Casablanca
28 Juin au 09 Juil. 2027	Présentiel - Casablanca
23 Août au 03 Sep. 2027	Présentiel - Casablanca

Autres dates possibles sur demande. Contactez-nous pour organiser une session intra-entreprise.

INNOV MAROC

Réservation & Renseignements

Téléphone : +212 522 247 210
Email : contact@innov-maroc.com
Web : https//www.innov-maroc.com

INNOV MAROC — Tous droits réservés

INNOV MAROC