



La Qualité au Service de l'Expérience Client

Lien : <https://innov-maroc.com/formation/la-qualite-au-service-de-l'experience-client>

DURÉE
2 jours (14h)

RÉFÉRENCE
QLA30

CATÉGORIE
Démarche Qualité

OBJECTIFS DE LA FORMATION

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

- ✓ Construire son parcours client et y associer un plan d'amélioration continue pour renforcer l'expérience client
- ✓ Appliquer des outils opérationnels

POUR QUI ?

- ✓ Directeur qualité
- ✓ Responsable qualité
- ✓ Responsable de l'expérience client
- ✓ Responsable Marketing
- ✓ Responsable relation client



☰ Programme détaillé

1 / Les enjeux de l'expérience client

- De quoi parle-t-on ?
- Le périmètre de l'expérience client sur le parcours du client
- De la qualité attendue à la qualité perçue : viser l'enthousiasme des clients

2 / Décrire le parcours client

- Dessiner le parcours clients, repérer les moments de vérité
- Raisonner multicanal et personae
- Relier le parcours client aux processus de l'entreprise
- Associer à chaque étape clé, les attentes des clients

3 / Améliorer la satisfaction des clients sur son parcours

- Mesurer la qualité perçue : NPS, CES, les audits et clients mystères
- Agir sur les 5M
- Optimiser les relations avec le client sur le parcours, faire face au client mécontent, gérer les réseaux sociaux

4 / Enchanter les clients

- Les scénari exploratoires
- Sécuriser le parcours, établir le plan de prévention, en vérifier l'efficacité
- Identifier les attentes de séduction : viser l'effet "waouh !". Créer un avantage concurrentiel

🔗 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

📅 23 au 24 Juin 2026	📍 Présentiel - Casablanca
📅 25 au 26 Août 2026	📍 Présentiel - Casablanca
📅 22 au 23 Oct. 2026	📍 Distanciel
📅 22 au 23 Déc. 2026	📍 Distanciel

📅 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>