

Concevoir le Parcours Client Omnicanal B2B : du Premier Contact Digital à la Signature et au Renouvellement

Lien : https://maroc-performance.com/formation/concevoir-le-parcours-client-omnicanal-b2b-du-premier-contact-digital-a-la-signature-et-au-renouvellement

DURÉE
8 jours (56h)

RÉFÉRENCE
COM99

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

Maroc Performance

🎯 OBJECTIFS DE LA FORMATION

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

- ✔ Comprendre les principes du parcours client omnicanal appliqué aux ventes B2B
- ✔ Cartographier l’ensemble du parcours client, du premier contact au renouvellement
- ✔ Identifier les personas, décideurs, influenceurs et critères de qualification
- ✔ Concevoir une stratégie efficace de premier contact et d’acquisition digitale
- ✔ Mettre en place des mécanismes de Lead Generation, Lead Scoring et Lead Nurturing
- ✔ Structurer le passage des leads du Marketing vers les équipes commerciales
- ✔ Concevoir une expérience commerciale cohérente sur les différents canaux
- ✔ Accélérer le processus de décision et réduire les points de friction jusqu’à la signature
- ✔ Intégrer CRM, Marketing Automation et Sales Engagement dans un parcours unifié
- ✔ Organiser un onboarding client efficace et sécuriser la transition entre Vente et Customer Success
- ✔ Développer des stratégies de fidélisation, renouvellement, upselling et cross-selling
- ✔ Piloter et optimiser la performance du parcours client grâce aux données et aux KPI

👥 POUR QUI ?

- ✔ Directeurs Commerciaux et Sales Directors
- ✔ Chief Revenue Officers (CRO)
- ✔ Sales Managers et responsables d’équipes commerciales
- ✔ Business Developers et Account Executives
- ✔ Key Account Managers et Strategic Account Managers
- ✔ Responsables Marketing et Marketing Digital
- ✔ Growth Managers et responsables Acquisition
- ✔ CRM Managers et responsables Marketing Automation
- ✔ Sales Operations et Revenue Operations Managers
- ✔ Customer Success Managers et Customer Experience Managers
- ✔ Responsables Digital Selling et transformation commerciale
- ✔ Chefs de projets omnicanal et transformation digitale
- ✔ Dirigeants et cadres souhaitant structurer un parcours client B2B omnicanal de bout en bout

Maroc Performance



Programme détaillé

1 / Comprendre les enjeux du parcours client omnicanal B2B

- Définir les principes de l’omnicanalité dans les ventes B2B
- Identifier les différents points de contact avant, pendant et après la vente
- Comprendre les attentes des acheteurs B2B sur les canaux digitaux et physiques

2 / Cartographier le parcours client de bout en bout

- Identifier les étapes : découverte, engagement, qualification, évaluation, décision, achat et renouvellement
- Cartographier les interactions entre marketing, commercial et Customer Success
- Identifier les ruptures, frictions et points de perte dans le parcours

3 / Définir les personas et l’Ideal Customer Profile

- Identifier les profils d’acheteurs, décideurs, influenceurs et utilisateurs
- Construire des Buyer Personas adaptés aux cycles de vente B2B
- Définir les comptes prioritaires et critères de qualification

4 / Concevoir la stratégie de premier contact digital

- Identifier les canaux d’acquisition : site web, email, réseaux sociaux et contenus
- Construire des points d’entrée adaptés aux différentes audiences
- Transformer l’intérêt digital en opportunité commerciale qualifiée

5 / Mettre en place une stratégie de Lead Generation et Lead Nurturing

Maroc Performance

- Générer des leads à partir de contenus et campagnes ciblées
- Segmenter et scorer les prospects selon leur profil et comportement
- Concevoir des séquences de nurturing jusqu’à la maturité commerciale

6 / Organiser la qualification et le passage Marketing → Sales

- Définir les critères MQL, SQL et opportunité
- Structurer les workflows d’attribution et de prise en charge des leads
- Réduire les délais de traitement et les pertes de prospects

7 / Concevoir une expérience commerciale omnicanale

- Combiner email, téléphone, visioconférence, réseaux sociaux et rendez-vous physiques
- Assurer la continuité de l’information entre les différents canaux
- Personnaliser les interactions selon le contexte et la maturité du client

8 / Piloter le processus de décision et accélérer la signature

- Cartographier les parties prenantes et critères de décision
- Identifier les obstacles, objections et risques de blocage
- Construire un parcours de conversion jusqu’à la proposition, négociation et signature

9 / Intégrer CRM, Marketing Automation et Sales Engagement

- Centraliser les données et interactions dans le CRM
- Automatiser les actions de nurturing, relance et qualification
- Synchroniser les outils pour obtenir une vision 360° du client

10 / Concevoir l’expérience post-vente et l’onboarding

- Organiser le passage Sales → Customer Success ou équipes opérationnelles
- Structurer l’onboarding, la communication et le suivi des premiers résultats
- Réduire les risques de churn dès les premières étapes de la relation

Maroc Performance

11 / Piloter la fidélisation, l’expansion et le renouvellement

- Identifier les signaux de satisfaction, risque et opportunité
- Développer upselling, cross-selling et expansion des comptes
- Anticiper les renouvellements et construire une stratégie de rétention

12 / Mesurer et optimiser le parcours client

- Définir les KPI : conversion, CAC, durée du cycle, win rate, churn et NRR
- Identifier les étapes générant les meilleures performances ou les principales pertes
- Mettre en place une démarche d’amélioration continue fondée sur les données clients

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 Nov. au 02 Déc. 2026	Présentiel - Casablanca
01 au 10 Fév. 2027	Présentiel - Casablanca
29 Mars au 07 Avr. 2027	Présentiel - Casablanca
24 Mai au 02 Juin 2027	Présentiel - Casablanca
19 au 28 Juil. 2027	Présentiel - Casablanca

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

Maroc Performance

🎧 Réservation & Renseignements

📞 **Téléphone :** +212 522 247 210
✉ **Email :** contact@maroc-performance.com
🌐 **Web :** https//www.maroc-performance.com

Document généré le 18/11/2026 — Réf : COM99
Maroc Performance — Tous droits réservés

Maroc Performance