

Orchestrer l'Onboarding Client Post-Vente pour Garantir l'Adoption, la Satisfaction et les Premiers Résultats Rapides

Lien : https://maroc-performance.com/formation/orchestrer-lonboarding-client-post-vente-pour-garantir-ladoption-la-satisfaction-et-les-premiers-resultats-rapides

DURÉE
5 jours (35h)

RÉFÉRENCE
COM106

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 enjeux stratégiques de l’onboarding dans la réussite client
- Structurer un processus d’onboarding cohérent depuis la signature jusqu’à l’adoption
- Organiser efficacement le transfert entre équipes commerciales et Customer Success
- Construire un parcours d’intégration adapté aux objectifs et au profil de chaque client
- Élaborer un Success Plan avec des objectifs, responsabilités et indicateurs clairement définis
- Réduire le Time-to-Value et obtenir rapidement les premiers résultats pour le client
- Développer l’adoption et l’utilisation durable des produits ou services
- Identifier et accompagner les utilisateurs clés, champions et sponsors
- Mesurer satisfaction, adoption, activation et progression du client
- Détecter précocement les risques de désengagement et de churn
- Coordonner efficacement les équipes impliquées dans l’expérience post-vente
- Industrialiser l’onboarding grâce aux playbooks, KPI, automatisations et à l’amélioration continue

Maroc Performance

POUR QUI ?

- Customer Success Managers (CSM)
- Customer Success Directors et responsables Customer Success
- Onboarding Managers et Implementation Managers
- Account Managers et Key Account Managers
- Client Success Partners
- responsables Expérience Client (Customer Experience)
- responsables Service Client et Support
- Project Managers chargés des déploiements clients
- Sales Managers et Account Executives impliqués dans la transition post-vente
- responsables opérations et Customer Operations
- responsables formation et accompagnement utilisateurs
- responsables fidélisation et rétention
- Professionnels B2B souhaitant structurer un onboarding client orienté adoption, satisfaction et création de valeur

Maroc Performance



Programme détaillé

1 / Comprendre les enjeux stratégiques de l’onboarding client

- Définir les objectifs et étapes d’un onboarding réussi
- Comprendre le lien entre onboarding, adoption, satisfaction et fidélisation
- Identifier les facteurs responsables des abandons précoces et du churn

2 / Préparer le transfert Commercial → Customer Success

- Organiser la transmission des informations clés après la signature
- Formaliser les engagements, objectifs et attentes du client
- Éviter les ruptures d’information entre vente, déploiement et accompagnement

3 / Construire le parcours d’onboarding client

- Définir les étapes, jalons, responsabilités et échéances
- Adapter le parcours selon le profil, la complexité et le potentiel du client
- Construire une checklist d’onboarding reproductible

4 / Définir les objectifs et le Success Plan

- Identifier les objectifs business prioritaires du client
- Définir les critères de réussite et indicateurs de valeur
- Construire un Success Plan partagé avec les parties prenantes

5 / Accélérer le Time-to-Value

Maroc Performance

- Identifier les actions permettant d’obtenir rapidement les premiers résultats
- Prioriser les fonctionnalités et usages à forte valeur
- Mettre en place une stratégie de Quick Wins

6 / Piloter l’adoption et l’activation

- Définir les étapes d’activation et d’utilisation
- Identifier les utilisateurs clés, champions et sponsors
- Exploiter les données d’usage pour détecter les blocages d’adoption

7 / Former et accompagner les utilisateurs

- Concevoir des parcours de formation adaptés aux différents profils
- Organiser ateliers, démonstrations, supports et sessions de coaching
- Favoriser l’autonomie progressive des utilisateurs

8 / Mesurer la satisfaction et détecter les risques

- Définir les KPI d’onboarding et d’adoption
- Exploiter CSAT, NPS, feedbacks et données comportementales
- Identifier les signaux faibles annonçant insatisfaction, désengagement ou churn

9 / Coordonner les équipes et gérer les situations complexes

- Synchroniser Customer Success, Support, Produit, Sales et équipes techniques
- Gérer les retards, incidents, attentes non alignées et escalades
- Maintenir une communication proactive avec le client

10 / Industrialiser et améliorer continuellement l’onboarding

- Standardiser les processus tout en conservant une personnalisation adaptée
- Construire des tableaux de bord et playbooks d’onboarding
- Mesurer le Time-to-Value et optimiser continuellement le parcours client

Maroc Performance

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

25 au 29 Jan. 2027	Présentiel - Casablanca
22 au 26 Mars 2027	Présentiel - Casablanca
17 au 21 Mai 2027	Présentiel - Casablanca
12 au 16 Juil. 2027	Présentiel - Casablanca
06 au 10 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@maroc-performance.com
Web : https//www.maroc-performance.com

Maroc Performance — Tous droits réservés