

IA Prédictive pour le Churn et la Fidélisation Client — Anticiper les Départs et Agir Proactivement

Lien : https://maroc-performance.com/formation/ia-predictive-pour-le-churn-et-la-fidelisation-client-anticiper-les-departs-et-agir-proactivement

DURÉE
5 jours (35h)

RÉFÉRENCE
IEEI87

CATÉGORIE
IA pour Relation Client, Customer Success et Contact Center

Maroc Performance

OBJECTIFS DE LA FORMATION

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

- Comprendre les mécanismes du churn et les principes de l’analyse prédictive appliquée à la fidélisation.
- Identifier les données nécessaires à la construction d’un système de prédiction du risque de départ.
- Construire une vision Customer 360° permettant d’analyser les comportements et interactions clients.
- Détecter les signaux faibles et comportements annonçant un risque de désengagement.
- Concevoir et évaluer des modèles de Machine Learning pour prédire le churn.
- Mettre en place un système de scoring permettant de hiérarchiser les clients selon leur risque de départ.
- Utiliser l’Explainable AI pour comprendre les facteurs influençant les prédictions de churn.
- Définir des Next Best Actions et campagnes de fidélisation personnalisées et proactives.
- Exploiter l’Uplift Modeling, les KPI et la Customer Lifetime Value pour optimiser les investissements de rétention.
- Construire une stratégie automatisée, gouvernée et industrialisée de prévention du churn par intelligence artificielle.

POUR QUI ?

- Directeurs Marketing, Chief Marketing Officers et responsables de la stratégie de fidélisation.
- Customer Experience Managers et responsables de l’expérience client.
- CRM Managers et responsables Customer Relationship Management.
- Responsables fidélisation, rétention et Customer Engagement.
- Data Scientists, Data Analysts et Machine Learning Engineers spécialisés en Customer Analytics.
- Responsables Customer Intelligence, Business Intelligence et Data Analytics.
- Responsables marketing automation, campagnes CRM et personnalisation.
- Product Managers et responsables produits souhaitant réduire l’attrition client.
- Responsables commerciaux, Account Managers et équipes chargées de la gestion des comptes stratégiques.
- Consultants, experts et managers spécialisés en IA, Data, marketing prédictif et fidélisation client.

Maroc Performance



Programme détaillé

1 / FONDAMENTAUX DU CHURN ET DE LA PRÉDICTION CLIENT

- Comprendre les mécanismes de churn, d'attrition et de désengagement des clients.
- Identifier les facteurs comportementaux, transactionnels, relationnels et contextuels associés au risque de départ.
- Comprendre le rôle du Machine Learning dans l'anticipation du churn et l'amélioration de la fidélisation.

2 / DATA CLIENT ET CONSTRUCTION DU CUSTOMER 360°

- Exploiter les données CRM, transactionnelles, comportementales, digitales et du service client.
- Construire une vision unifiée du client intégrant historique, valeur, interactions et niveau d'engagement.
- Garantir la qualité, la fraîcheur et la pertinence des données utilisées pour les modèles prédictifs.

3 / IDENTIFICATION DES SIGNAUX PRÉCURSEURS DU CHURN

- Détecter les changements de fréquence d'achat, d'utilisation, d'engagement et d'interaction avec la marque.
- Identifier les signaux faibles annonçant une baisse de satisfaction ou une intention de départ.
- Construire des indicateurs comportementaux permettant de suivre l'évolution individuelle du risque client.

4 / MODÉLISATION PRÉDICTIVE DU RISQUE DE CHURN

- Construire des modèles de Machine Learning capables d'estimer la probabilité de départ d'un client.
- Comparer différentes approches de classification, scoring et prédiction du churn.
- Évaluer la précision, le rappel, la stabilité et la capacité prédictive des modèles.

Maroc Performance

5 / CUSTOMER CHURN SCORING ET SEGMENTATION

- Attribuer à chaque client un score de probabilité de churn actualisé dynamiquement.
- Segmenter les clients selon leur niveau de risque, leur valeur et leur potentiel de fidélisation.
- Prioriser les clients nécessitant une intervention en fonction de leur Customer Lifetime Value et de leur risque de départ.

6 / EXPLAINABLE AI ET COMPRÉHENSION DES CAUSES DU CHURN

- Identifier les variables et facteurs contribuant au score de risque de chaque client.
- Utiliser les techniques d'Explainable AI pour rendre les prédictions compréhensibles par les équipes métier.
- Transformer les prédictions en diagnostics exploitables pour construire des actions de fidélisation pertinentes.

7 / NEXT BEST ACTION ET FIDÉLISATION PROACTIVE

- Déterminer l'action de fidélisation la plus pertinente selon le profil et le niveau de risque du client.
- Personnaliser les offres, avantages, communications et actions commerciales à partir des prédictions.
- Déclencher automatiquement des actions proactives avant que le client ne décide de partir.

8 / UPLIFT MODELING ET OPTIMISATION DES CAMPAGNES DE RÉTENTION

- Identifier les clients réellement susceptibles de répondre positivement à une action de rétention.
- Utiliser l'Uplift Modeling pour distinguer les clients influençables des clients peu sensibles aux actions marketing.
- Optimiser les campagnes de fidélisation afin de maximiser l'impact tout en réduisant les coûts d'intervention.

9 / MESURE DE LA PERFORMANCE ET CUSTOMER LIFETIME VALUE

- Mesurer l'évolution du churn rate, retention rate, taux de réactivation et autres indicateurs de fidélisation.
- Relier les actions de rétention à la Customer Lifetime Value et à la rentabilité client.
- Calculer le ROI des stratégies prédictives de fidélisation et optimiser l'allocation des ressources.

Maroc Performance

10 / GOUVERNANCE, AUTOMATISATION ET INDUSTRIALISATION DE LA FIDÉLISATION IA

- Garantir la confidentialité, la sécurité, la qualité et l'utilisation responsable des données clients.
- Mettre en place des mécanismes d'automatisation intégrant CRM, marketing automation, scoring et modèles prédictifs.
- Construire une feuille de route permettant d'industrialiser une stratégie de prévention du churn pilotée par l'IA.

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

07 au 11 Déc. 2026	Présentiel - Casablanca
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

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

Maroc Performance — Tous droits réservés