

Service Design et design de l'expérience omnicanale pour les banques et assurances

Lien : https://maroc-performance.com/formation/service-design-et-design-de-lexperience-omnicanale-pour-les-banques-et-assurances

DURÉE
5 jours (35h)

RÉFÉRENCE
COM228

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 fondamentaux du Service Design appliqué aux banques et compagnies d’assurance.
- Maîtriser les méthodes de cartographie et d’analyse des parcours clients de bout en bout.
- Identifier les irritants, moments de vérité et ruptures affectant l’expérience bancaire et assurantielle.
- Concevoir une expérience omnicanale cohérente entre agences, applications, sites web, centres de contact et autres canaux.
- Construire des personas et analyser les besoins fonctionnels, émotionnels et comportementaux des clients.
- Élaborer des Service Blueprints reliant parcours client, processus internes, collaborateurs et systèmes.
- Repenser et simplifier les parcours de souscription, crédit, paiement, assurance, sinistre et réclamation.
- Maîtriser le prototypage, la co-conception et l’expérimentation pour améliorer les services financiers.
- Exploiter la Data, le CRM, l’automatisation et l’IA pour personnaliser et fluidifier l’expérience omnicanale.
- Définir les KPI d’expérience et mesurer leur contribution à la performance opérationnelle et financière.
- Construire une feuille de route de transformation permettant d’industrialiser le Service Design dans l’organisation.

Maroc Performance

POUR QUI ?

- Directeurs Marketing, Chief Marketing Officers et responsables Customer Experience.
- Directeurs de la transformation digitale et responsables Innovation.
- Responsables Service Design, UX Design et User Experience.
- Responsables Parcours Client, Customer Journey et Expérience Omnicanale.
- Directeurs de réseau, responsables agences et responsables Distribution.
- Responsables CRM, Marketing Automation et Customer Engagement.
- Responsables Digital Banking, Mobile Banking et Digital Insurance.
- Responsables Opérations, Process Excellence et amélioration continue.
- Product Managers, Product Owners et responsables des produits bancaires et assurantiels.
- Responsables Data, IA et personnalisation de l’expérience client.
- Consultants en transformation, Service Design, CX et stratégie digitale.
- Cadres dirigeants de banques et compagnies d’assurance souhaitant transformer leurs parcours clients.

Maroc Performance



Programme détaillé

1 / Fondamentaux du Service Design appliqué aux services financiers

- Comprendre les principes du Service Design et leur application aux parcours bancaires et assurantiels.
- Identifier les interactions entre clients, collaborateurs, processus, technologies et partenaires.
- Construire une approche centrée utilisateur permettant d'améliorer simultanément expérience client et efficacité opérationnelle.

2 / Customer Journey Mapping et analyse des parcours

- Cartographier les parcours clients de bout en bout : acquisition, souscription, utilisation, réclamation et fidélisation.
- Identifier les moments de vérité, irritants, ruptures de parcours et points de friction.
- Prioriser les opportunités d'amélioration selon leur impact sur l'expérience et la performance.

3 / Design de l'expérience omnicanale

- Concevoir une expérience cohérente entre agence, site web, application mobile, centre de contact, réseaux sociaux et canaux digitaux.
- Assurer la continuité du parcours lors du passage d'un canal à un autre.
- Définir une stratégie omnicanale adaptée aux comportements et attentes des clients bancaires et assurantiels.

4 / Personas, besoins et comportements des clients

- Construire des personas représentatifs des différents segments de clientèle.
- Identifier les besoins fonctionnels, émotionnels et relationnels à chaque étape du parcours.
- Exploiter les données clients pour personnaliser l'expérience selon les profils et contextes d'usage.

Maroc Performance

5 / Service Blueprint et conception des processus

- Construire des Service Blueprints reliant expérience client, processus internes, collaborateurs et systèmes d’information.
- Identifier les processus back-office nécessaires à la réalisation d’une expérience fluide.
- Détecter les dépendances, ruptures opérationnelles et dysfonctionnements susceptibles d’affecter le parcours client.

6 / Design des parcours bancaires et assurantiels

- Repenser les parcours de souscription, ouverture de compte, crédit, paiement, sinistre, épargne et réclamation.
- Simplifier les démarches, réduire les délais et limiter les abandons de parcours.
- Concevoir des expériences combinant autonomie digitale et accompagnement humain lorsque nécessaire.

7 / Prototypage, co-conception et expérimentation

- Utiliser les méthodes de Design Thinking pour concevoir et prototyper de nouveaux services financiers.
- Impliquer clients, collaborateurs et parties prenantes dans les démarches de co-conception.
- Tester rapidement les solutions, recueillir les feedbacks et améliorer les parcours avant leur déploiement.

8 / Digitalisation, personnalisation et IA de l’expérience

- Exploiter CRM, Data, automatisation et intelligence artificielle pour personnaliser les interactions.
- Concevoir des parcours augmentés par les assistants conversationnels, recommandations et Next Best Action.
- Identifier les usages de l’IA permettant de réduire les frictions tout en maintenant la qualité de la relation client.

9 / Mesure de la performance de l’expérience omnicanale

- Définir les KPI : NPS, CSAT, CES, taux de conversion, abandon, rétention et coût de service.
- Relier les indicateurs d’expérience client aux indicateurs opérationnels et financiers.
- Mettre en place des dispositifs de mesure permettant d’identifier les leviers d’amélioration prioritaires.

Maroc Performance

10 / Transformation et gouvernance de l’expérience client

- Construire une feuille de route de transformation des parcours bancaires et assurantiels.
- Mettre en place une gouvernance transverse associant Marketing, Distribution, IT, Opérations, Risques et Relation Client.
- Déployer une culture d’amélioration continue permettant d’industrialiser le Service Design et l’omnicanalité.

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

30 Nov. au 04 Déc. 2026	Présentiel -
12 au 18 Jan. 2027	Présentiel - Casablanca
08 au 12 Mars 2027	Présentiel - Casablanca
03 au 07 Mai 2027	Présentiel - Casablanca
28 Juin au 02 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