

Voice of the Customer (VoC) et NPS augmenté : construire un système d'écoute client en temps réel

Lien : https://maroc-performance.com/formation/voice-of-the-customer-voc-et-nps-augmente-construire-un-systeme-decoute-client-en-temps-reel

DURÉE
4 jours (28h)

RÉFÉRENCE
COM229

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 Voice of the Customer et son rôle dans la stratégie Customer Experience.
- Maîtriser les méthodologies NPS, CSAT et CES ainsi que leurs applications opérationnelles.
- Concevoir un système structuré de collecte et de centralisation des feedbacks clients.
- Exploiter les données qualitatives et quantitatives pour identifier les attentes et irritants clients.
- Utiliser l’IA et le NLP pour analyser les verbatims et détecter les tendances émergentes.
- Enrichir le NPS avec les données comportementales et transactionnelles pour obtenir une vision plus prédictive.
- Mettre en place un dispositif d’écoute et d’alerte permettant de réagir rapidement aux expériences négatives.
- Construire une démarche Closed-Loop Feedback transformant les retours clients en actions d’amélioration concrètes.

👥 POUR QUI ?

- Directeurs Marketing, Chief Marketing Officers et responsables Customer Experience.
- Responsables VoC, Customer Insights et études consommateurs.
- Responsables CRM, fidélisation et Customer Relationship Management.
- Responsables Qualité et amélioration continue de l’expérience client.
- Responsables Service Client, Centre de Relation Client et Customer Care.
- Responsables Data, Business Intelligence et Customer Analytics.
- Responsables Digital Marketing et stratégie omnicanale.
- Responsables Produit et Product Managers souhaitant intégrer la voix du client dans leurs décisions.
- Responsables NPS, satisfaction client et programmes de fidélisation.
- Data Analysts, Marketing Analysts et spécialistes de l’analyse des verbatims.
- Consultants en Customer Experience, CRM et transformation digitale.
- Dirigeants et managers souhaitant mettre en place un système d’écoute client en temps réel.

Maroc Performance



Programme détaillé

1 / Fondamentaux du Voice of the Customer (VoC)

- Comprendre les principes du Voice of the Customer et son rôle dans l’amélioration de l’expérience client.
- Identifier les différentes sources de feedback : enquêtes, avis, réclamations, réseaux sociaux, conversations et données comportementales.
- Construire une stratégie d’écoute client alignée sur les objectifs marketing, commerciaux et relationnels.

2 / NPS, CSAT, CES et indicateurs de satisfaction

- Maîtriser les principaux indicateurs : Net Promoter Score (NPS), Customer Satisfaction Score (CSAT) et Customer Effort Score (CES).
- Concevoir des dispositifs de mesure adaptés aux différents moments du Customer Journey.
- Interpréter les résultats pour identifier les facteurs de satisfaction, d’insatisfaction et de fidélisation.

3 / Collecte et centralisation des données VoC

- Structurer la collecte des feedbacks provenant des canaux digitaux, physiques, relationnels et transactionnels.
- Centraliser les données qualitatives et quantitatives dans une vision client unifiée.
- Mettre en place une architecture permettant d’exploiter les retours clients en quasi temps réel.

4 / Analyse sémantique et Sentiment Analysis

- Analyser automatiquement les verbatims clients afin d’identifier thèmes, irritants, attentes et tendances émergentes.
- Exploiter le Natural Language Processing (NLP) et l’IA pour classifier les commentaires et mesurer le sentiment.

Maroc Performance

- Détecter les signaux faibles et les évolutions de perception avant qu'ils ne deviennent des problèmes majeurs.

5 / NPS augmenté par la Data et l'intelligence artificielle

- Enrichir les scores NPS avec les données comportementales, transactionnelles et relationnelles.
- Identifier les facteurs expliquant les variations du NPS et prédire les risques de détractation.
- Utiliser l'IA pour générer des recommandations d'actions adaptées aux différents profils de clients.

6 / Écoute client en temps réel et Closed-Loop Feedback

- Mettre en place des alertes permettant de détecter rapidement les expériences négatives ou les situations critiques.
- Organiser des processus de Closed-Loop Feedback pour assurer un retour rapide vers les clients concernés.
- Transformer les feedbacks en actions opérationnelles impliquant Marketing, Sales, Service Client et Opérations.

7 / Pilotage du Customer Journey par la VoC

- Cartographier les irritants et moments de vérité à partir des données issues de l'écoute client.
- Identifier les étapes du parcours ayant le plus fort impact sur la satisfaction, la fidélisation et la valeur client.
- Prioriser les actions d'amélioration selon leur impact potentiel sur l'expérience et les résultats business.

8 / Gouvernance, dashboards et stratégie Customer Experience

- Construire des tableaux de bord VoC permettant de suivre NPS, satisfaction, sentiment, irritants et actions correctives.
- Définir une gouvernance impliquant les équipes Marketing, Customer Experience, Data, Qualité et Direction.
- Déployer un système d'écoute client continu permettant d'améliorer durablement l'expérience, la fidélisation et la performance.

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

02 au 05 Fév. 2027	Présentiel - Casablanca
30 Mars au 02 Avr. 2027	Présentiel - Casablanca
25 au 28 Mai 2027	Présentiel - Casablanca
20 au 23 Juil. 2027	Présentiel - Casablanca
21 au 24 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