

Social Commerce sur WhatsApp et Instagram : construire un canal de vente directe pour les retailers

Lien : https://maroc-performance.com/formation/social-commerce-sur-whatsapp-et-instagram-construire-un-canal-de-vente-directe-pour-les-retailers

DURÉE
5 jours (35h)

RÉFÉRENCE
MAR130

CATÉGORIE
Social Media, Influence & Creator Economy

Maroc Performance

🎯 OBJECTIFS DE LA FORMATION

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

- Maîtriser les fondamentaux du Social Commerce appliqué au secteur du retail.
- Construire une stratégie de vente directe intégrant Instagram et WhatsApp.
- Optimiser Instagram pour développer l’acquisition, l’engagement et la conversion des clients.
- Transformer WhatsApp Business en canal structuré de prospection, vente et fidélisation.
- Concevoir des contenus sociaux orientés vers la génération de demande et les ventes.
- Optimiser le Customer Journey entre réseaux sociaux, conversation, e-commerce et magasins physiques.
- Structurer des catalogues, offres promotionnelles et dispositifs de merchandising digital performants.
- Exploiter le CRM, l’automatisation et l’intelligence artificielle pour améliorer la productivité commerciale.
- Mettre en place un parcours efficace de paiement, livraison et expérience post-achat.
- Piloter la rentabilité du Social Commerce à travers les KPI, le chiffre d’affaires et le ROI.

👥 POUR QUI ?

- Directeurs marketing, Directeurs commerciaux et responsables e-commerce des enseignes retail.
- Retail Managers et responsables de réseaux de magasins.
- Social Media Managers et Community Managers.
- Responsables Social Commerce, Digital Commerce et Omnicanal.
- E-commerce Managers et responsables acquisition digitale.
- CRM Managers et responsables Customer Experience.
- Responsables communication, contenu et influence marketing.
- Entrepreneurs, commerçants et dirigeants de PME du secteur retail.
- Responsables vente, relation client et service après-vente.
- Consultants, agences digitales et professionnels accompagnant les retailers dans leur transformation commerciale.

Maroc Performance



Programme détaillé

1 / FONDAMENTAUX DU SOCIAL COMMERCE POUR LE RETAIL

- Comprendre les principes du Social Commerce et son évolution dans les parcours d'achat.
- Identifier les opportunités commerciales offertes par WhatsApp et Instagram pour les retailers.
- Définir une stratégie de vente directe intégrant réseaux sociaux, conversation et commerce digital.

2 / STRATÉGIE COMMERCIALE ET POSITIONNEMENT SUR LES RÉSEAUX SOCIAUX

- Définir les objectifs commerciaux, les segments prioritaires et les catégories de produits à promouvoir.
- Adapter le positionnement, les offres et les messages aux comportements des consommateurs.
- Construire une proposition de valeur cohérente entre boutique physique, e-commerce et réseaux sociaux.

3 / INSTAGRAM COMMERCE ET ACQUISITION DE CLIENTS

- Optimiser un compte Instagram professionnel pour transformer l'audience en prospects et clients.
- Exploiter Reels, Stories, publications, contenus UGC et influence pour générer de la demande.
- Concevoir des parcours permettant de passer rapidement de la découverte du produit à l'achat.

4 / WHATSAPP BUSINESS COMME CANAL DE VENTE

- Configurer WhatsApp Business pour présenter les produits, gérer les conversations et faciliter les ventes.
- Structurer un catalogue, des réponses rapides, des messages automatisés et des parcours conversationnels.
- Transformer WhatsApp en véritable canal de conversion, de suivi commercial et de fidélisation.

Maroc Performance

5 / SOCIAL SELLING ET CRÉATION DE CONTENU COMMERCIAL

- Concevoir des contenus capables d’attirer, rassurer et convertir les consommateurs.
- Utiliser la vidéo courte, les démonstrations, témoignages clients, offres promotionnelles et contenus éducatifs.
- Développer une stratégie éditoriale orientée engagement, intention d’achat et conversion.

6 / PARCOURS CLIENT ET CONVERSION OMNICANALE

- Cartographier le Customer Journey depuis la découverte du produit jusqu’à l’achat et la fidélisation.
- Réduire les frictions entre Instagram, WhatsApp, site e-commerce et points de vente physiques.
- Mettre en place des mécanismes de relance et de récupération des prospects n’ayant pas finalisé leur achat.

7 / CATALOGUE PRODUITS, OFFRES ET MERCHANDISING DIGITAL

- Structurer un catalogue digital attractif avec descriptions, visuels, prix, disponibilités et arguments de vente.
- Construire des offres adaptées au Social Commerce : bundles, promotions, ventes flash et offres personnalisées.
- Optimiser la présentation des produits pour augmenter le taux de clic, de conversation et de conversion.

8 / AUTOMATISATION, CRM ET INTELLIGENCE ARTIFICIELLE

- Connecter WhatsApp, Instagram, CRM et outils de gestion commerciale pour centraliser les interactions clients.
- Automatiser la qualification des prospects, les relances, les recommandations et certaines étapes du parcours d’achat.
- Exploiter l’IA pour personnaliser les conversations, générer du contenu et améliorer l’efficacité commerciale.

9 / PAIEMENT, LIVRAISON ET EXPÉRIENCE POST-ACHAT

- Concevoir un processus de paiement simple et adapté aux habitudes des clients ciblés.
- Organiser la livraison, le suivi des commandes, les retours et le service après-vente.
- Transformer l’expérience post-achat en levier de satisfaction, de réachat et de recommandation.

Maroc Performance

10 / PILOTAGE DE LA PERFORMANCE ET SCALE DU SOCIAL COMMERCE

- Suivre les KPI : portée, engagement, leads, conversations, taux de conversion, panier moyen, CAC et chiffre d’affaires.
- Identifier les contenus, offres et canaux générant le meilleur rendement commercial.
- Construire une feuille de route permettant d’industrialiser et de faire évoluer le canal de vente sociale.

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 -
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