

## Automatiser le marketing pour améliorer l'expérience client

### DESCRIPTION

L'automatisation du marketing (*marketing automation*) permet de **s'adresser ou de répondre à des cibles de façon personnalisée, instantanée et automatisée**, en tenant compte de leurs réactions à nos messages et actions. C'est une bonne façon de satisfaire l'attente actuelle des prospects et clients qui souhaitent des réponses immédiates à leurs besoins. C'est aussi un moyen de minimiser le coût d'acquisition client en augmentant le taux de conversion. Automatiser le marketing nécessite d'avoir formalisé le cheminement d'achat d'un prospect/client depuis le besoin jusqu'à la fidélisation, de mettre en place différents scénarii de réponses tout au long de ces parcours d'achat, et de déterminer le traitement marketing et/ou commercial des différents signaux retournés par des contacts à potentiel. Cette formation vous aide à construire vos scénarii de *marketing automation* et à avoir toutes les clés pour le piloter efficacement.

### OBJECTIFS

- Comprendre les attentes de ses clients potentiels
- Identifier les étapes de conversion
- Cartographier les parcours clients et les enrichir avec les données clients
- Scénariser des campagnes marketing (workflows)
- Mettre en œuvre des règles de scoring et perfectionner sa démarche
- Assurer la bonne reprise des actions automatiques par les équipes commerciales et marketing

### PUBLIC

Responsables et équipes marketing.

### PROGRAMME

Modules et contenus :	Durée :
<p><b>Module 1 : Les informations et données de base à l'automatisation du marketing</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le fichier prospects et clients*</li> <li>- Enumérer les points de contact avec ses cibles (physiques et numériques)</li> <li>- Cibler les contacts selon leurs intérêts et leur phase d'achat</li> <li>- Construire une audience qualifiée (segmentation)</li> <li>- Recenser / créer des contenus et messages</li> </ul> <p><i>*Si besoin, voir notre formation <b>Définir sa cible et constituer des bases de données prospects ou clients.</b></i></p>	<p><b>2 séances de 1h30</b></p>
<p><b>Module 2 : Mettre en place une stratégie de génération de leads</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Evaluer les leviers Marketing et Web Marketing (<i>inbound, outbound</i>)</li> <li>- Créer des opportunités commerciales grâce aux techniques du marketing digital (<i>call to action, landing page, ...</i>)</li> <li>- Créer des tunnels de vente performants</li> <li>- Déterminer ce qui peut être automatisé ou pas</li> <li>- Intégrer les automatisations à sa stratégie</li> </ul>	<p><b>2 séances de 1h30</b></p>

<p><b>Module 3 : Piloter l'automatisation du marketing</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Lister les actions et les déclencheurs</li> <li>- Envoyer le bon contenu au bon moment à bon escient</li> <li>- Préparer des scénarii marketing et les workflows correspondants (les mettre en œuvre sur l'outil si existant)</li> <li>- Réfléchir au « scoring » des interactions (qualifier le taux d'engagement)</li> <li>- Automatiser les tâches (qui peuvent l'être) pour une campagne</li> <li>- Faire de l'A/B testing</li> <li>- Gérer la pression marketing mise en œuvre (risque de saturation et de rejet par le prospect)</li> <li>- Analyser les retombées et leur traitement commercial</li> </ul>	<p><b>2 séances de 1h30</b></p>
<p><b>Module 4 : Le choix d'un outil de marketing automation (et le lien avec la CRM)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Liste des fonctionnalités nécessaires en fonction des canaux utilisés (emailings, réseaux sociaux, site web, ...)</li> <li>- Observer les données analytiques que retourne l'outil</li> </ul>	<p><b>1 séance de 1h30</b></p>

Ce programme peut être modifié. S'il est allégé par exemple, le prix sera réduit. Le prix final est fixé une fois le programme définitif établi avec vous. L'adaptation aux besoins exacts de votre entreprise se fait sans coût supplémentaire.

### METHODES MOBILISEES - LearnAndDo™

#### Modalités pédagogiques :

Cette formation est réalisée **entièrement à distance**.

Chaque session fait l'objet d'une **présentation power point (support de cours)** diffusée au stagiaire par le formateur, et est enregistrée si le stagiaire l'accepte. La présentation power point est envoyée par mail sous format PDF après chaque session, à chaque stagiaire, avec l'enregistrement le cas échéant.

Cette formation suit le concept de **LearnAndDo™** : apprendre et faire en même temps. Pour ce faire, des **exercices** sont proposés aux stagiaires d'un cours à l'autre. Les exercices sont revus avec le formateur au début du cours suivant.

Chaque session est **participative et interactive** : les stagiaires sont invités à poser des questions s'ils en ont, ou à faire part de leurs remarques, expériences, avis.

#### Moyens techniques :

La formation est réalisée par **Teams®**. Une aide à l'utilisation de Teams® est fournie par le formateur aux stagiaires, en amont de la première session. Au début de chaque session, le formateur et les stagiaires vérifient ensemble la bonne qualité des conditions techniques.

#### Formateur :

Cette formation est délivrée par un formateur expérimenté, dont les compétences et la pédagogie ont été éprouvées.

Chaque stagiaire ou groupe de stagiaires est suivi par **un seul et même formateur**.

### PREREQUIS

Aucun prérequis n'est exigé pour cette formation.

### A PREVOIR POUR LA FORMATION

#### Matériel informatique et connexion Internet :

Cette formation est réalisée entièrement à distance. Il est recommandé que chaque stagiaire dispose :

- De **son propre ordinateur**
- D'une **connexion Internet suffisante** : débit ascendant d'au moins 5Mbps et ping n'excédant pas 15ms. Ceci peut être vérifié facilement en utilisant le lien suivant : <https://www.speedtest.net/>

### CRM ou équivalent :

Pour cette formation il est nécessaire de disposer d'une CRM ou d'un outil permettant de réaliser le marketing automation, ou de s'en équiper.

## PROCEDURES D'ÉVALUATION A L'ENTREE ET A LA SORTIE

### Évaluation à l'entrée :

L'évaluation à l'entrée permet de connaître le niveau des stagiaires **en début de formation**, afin de les orienter vers le programme le plus adapté et le cas échéant, de constituer des groupes de niveaux homogènes.

Cette évaluation se fait par un **entretien rapide (15 minutes environ)** avec le formateur.

L'évaluation à l'entrée ne conditionne pas la possibilité de suivre la formation.

### Évaluation à la sortie :

L'évaluation à la sortie permet de mesurer le niveau des stagiaires **en fin de formation**, et l'atteinte des objectifs.

Elle se fait par un **entretien rapide (15 minutes environ)** avec le formateur. Elle est planifiée avec chaque stagiaire à l'issue de la dernière session de formation.

Les résultats font l'objet d'une restitution auprès du client et sont inscrits pour chaque stagiaire sur son certificat de réalisation.

### Évaluation à froid :

Selon les souhaits du client, une évaluation à froid peut être organisée **deux à trois mois** après la fin de la formation.

Cette évaluation se fait par un **questionnaire** à remplir par chaque stagiaire. Les résultats font l'objet d'une restitution auprès du client.

## DUREE

- 7 séances de 1h30 à répartir sur 2 mois, soit **un total de 10h30**.
- Compter environ 20h de travail pour l'équipe stagiaire en dehors des sessions

## CALENDRIER DE MISE EN PLACE

Cette formation est **ouverte toute l'année**.

Le délai de mise en place est **d'environ un mois**, mais peut dépendre du planning des formateurs et de la réponse de votre OPCO pour une éventuelle prise en charge.

Les dates des sessions sont définies par le formateur avec l'entreprise et/ou avec chaque stagiaire ou groupe de stagiaires, en fonction de leurs disponibilités.

## PRIX

Nombre de participants	Prix par groupe
1 personne	2.800€ HT
2-3 personnes	3.700€ HT
4-5 personnes	4.200€ HT

*Si le programme est modifié, les prix seront adaptés en conséquence.*

Pour plus d'informations sur la tarification et les modalités de paiement, veuillez consulter nos **Conditions Générales de Vente (CGV)** : <https://site.vasCOO-up.com/conditions-generales-de-vente>

**Cette formation est accessible aux personnes en situation de handicap (PSH).** Retrouvez toutes les informations nécessaires sur notre page dédiée : <https://site.vasCOO-up.com/nos-formations-professionnelles/accueil-des-personnes-en-situation-de-handicap/>