

Devenez expert de l'analytics, la personnalisation et la connaissance client (PART 2)

Programme Pédagogique Détaillé

Dernière mise à jour le 3 décembre 2024

Présentation générale	1
Pré-requis	2
Niveau requis : Débutant, Intermédiaire,	2
Objectifs pédagogiques	2
CONTENU	2
Durée	3
En présentiel	3
Lieu d'accueil	3
Modalités et délais d'accès	3
Tarif	3
Moyens pédagogiques	3
Moyens techniques	4
Moyens d'encadrement	4
Modalités d'évaluation	4
Accessibilité aux personnes en situation de handicap	4
Contact	4

Présentation générale

Dans un monde où les données dirigent les décisions, cette formation immersive de deux jours vous transformera en expert de l'Analytics et de la personnalisation client. Apprenez à exploiter la puissance des données pour segmenter vos audiences, optimiser vos funnels de conversion, et personnaliser les parcours clients pour une expérience optimisée.

Une formation de 2 jours (14H) organisée en 2 parties :

Jour 1 : Maîtriser l'Analytics et segmenter son audience

Jour 2 : Personnalisation et parcours client avancé (3 juin)

Publics-cibles :

Professionnels du marketing, du digital et de la data.

Managers et chefs de projets e-commerce ou CRM.

Toute personne souhaitant approfondir ses compétences en analytics et personnalisation client. Professionnels du marketing, du digital et de la data.

Pré-requis : Maîtrise des concepts fondamentaux de l'analyse de données. > Familiarité avec les plateformes telles que Google Analytics et CRM. Ordinateur portable avec accès à internet & accès à GA 4 ou autres outils d'Analytics pour les exercices pratiques.

Niveau requis : Débutant, Intermédiaire,

Objectifs pédagogiques :

À l'issue de la formation, les participants seront capables de :

- Définir et utiliser des KPIs pertinents pour une analyse efficace.
- Construire des tableaux de bord adaptés aux objectifs marketing.
- Utiliser Google Analytics 4 et d'autres outils de web analytics avancés.
- Identifier et exploiter des segments clients pour personnaliser les campagnes.
- Optimiser les funnels de conversion à partir de données analytiques.
- Cartographier et améliorer des parcours clients omnicanaux.
- Centraliser et analyser les données en temps réel pour des décisions stratégiques rapides.

CONTENU :

Jour 2 : Personnalisation et parcours client avancé

1. Personnalisation & Expérience Client

Introduction sur la personnalisation (personnalisation sur site, AB Testing, etc.)

- Pourquoi personnaliser l'expérience client ? impact sur les conversions et la fidélisation.
- Techniques de personnalisation : recommandations produits, contenu dynamique, A/B testing.

- Étude de cas : mise en place d'un test A/B pour améliorer la performance d'une landing page.

2. Modéliser & améliorer son parcours client

- Cartographier le parcours client omnicanal.
- Identifier les points de friction et les opportunités d'amélioration via les données.
- Cas pratique : optimisation du parcours client sur un site e-commerce en fonction des données comportementales.

3. Unifier l'Analytics, le Parcours Client et le Data Marketing

- Quel outil pour centraliser et matcher les données clients incluant les données Analytics ?
- Présentation des solutions pour centraliser les données clients : CRM, CDP (Customer Data Platform), outils d'analyse en temps réel.
- L'importance de centraliser des données provenant de multiples sources : site web, CRM, centre de contact, force de vente, boutiques.
- Cas d'usage : utilisation d'une CDP pour agréger les données clients et offrir une vision unifiée.

4 - L'Enjeu du Real Time

- Analyse des données en temps réel : pourquoi et comment ?
- Cas pratique : utilisation de données en temps réel pour réagir rapidement aux comportements des clients (ex : ajustements en direct sur une campagne marketing).
- Clôture : récapitulatif des concepts clés, session de questions réponses et discussion.

Durée : 7 heures

En présentiel

Lieu d'accueil : 57 avenue Franklin Delano Roosevelt- 75008 Paris

Modalités et délais d'accès

Les sessions sont déployées en inter-entreprise, selon un calendrier disponible sur le site <https://formations.ebg.net/content/inter-entreprise>

Tarif :

Formation accessible dans le cadre d'une « adhésion EBG premium » ([cliquez ici pour en savoir +](#)) ou encore en souscrivant à 1 accès formation auprès de notre organisme de formation Faculté.s ([cliquez ici](#) pour consulter nos modalités).

Moyens pédagogiques

Chaque participant reçoit, en début de formation, un questionnaire de positionnement pour mieux comprendre la nature du projet visé par le participant et mieux apprécier les compétences de conduite de projet déjà acquises. Les résultats sont communiqués aux formateurs pour mieux comprendre le profil et les besoins des participants à la formation et adapter l'accompagnement en fonction des projets.

La formation repose sur une alternance entre apports théoriques, ateliers pratiques, et études de cas réels.

Outils : logiciels d'analyse (Google Analytics, Tableau, Power BI).

Moyens techniques

La formation est proposée en présentiel.

La salle de formation dispose de l'ensemble des équipements nécessaires à l'accueil des participants et à la réalisation de la formation : tables, chaises, vidéo-projecteur, paperboard, crayons et stylos, post-it, connexion Internet.

L'accueil des participants se fait dans le respect du Protocole sanitaire applicable aux organismes de formation.

Le formateur et les participants signent, par demi-journée, une feuille d'émargement.

Moyens d'encadrement

La formation est assurée par un formateur expert dans la thématique ciblée, disposant d'une expérience professionnelle significative sur la thématique ainsi que d'une expérience significative en termes d'animation de formation.

Un CV des formateurs est disponible, sur demande.

Modalités d'évaluation

Les participants devront compléter, avant le début de la session, un formulaire de positionnement pour apprécier le niveau de chacun sur les compétences visées par la formation.

La pédagogie alterne apports théoriques, ateliers pratiques, et études de cas réels.

Une attestation de réalisation est remise à chaque participant à l'issue de la formation.

Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Cette formation est ouverte au plus grand nombre, et notamment aux personnes en situation de handicap. Une attention particulière sera portée, dans le cadre du processus d'inscription, pour comprendre la nature de la situation de handicap et envisager les modalités d'adaptation ou de compensation les plus adéquates. N'hésitez donc pas à nous contacter pour en discuter ensemble, en toute confidentialité.

Contact

Contactez nous :

Olga SEBE

07 80 91 18 65

Formations@ebg.net