

# Exploiter les données clients pour des décisions stratégiques éclairées

## Programme Pédagogique Détaillé

*Date de dernière mise à jour : 16 janvier 2025*

<b>Présentation générale</b>	<b>2</b>
<b>Publics-cibles</b>	<b>2</b>
<b>Pré-requis</b>	<b>2</b>
<b>Niveau requis</b>	<b>2</b>
<b>Objectifs</b>	<b>2</b>
<b>Contenu</b>	<b>3</b>
<b>Modalités et délai d'accès</b>	<b>3</b>
<b>Tarif</b>	<b>3</b>
<b>Moyens pédagogiques</b>	<b>3</b>
<b>Moyens techniques</b>	<b>4</b>
<b>Moyens d'encadrement</b>	<b>4</b>
<b>Modalités d'évaluation</b>	<b>4</b>
<b>Accessibilité aux personnes en situation de handicap</b>	<b>4</b>
<b>Contact</b>	<b>5</b>

## Présentation générale

Dans un monde de plus en plus orienté par les données, exploiter efficacement les informations issues des clients est essentiel pour prendre des décisions stratégiques et améliorer les performances. Cette formation vous donnera les clés pour transformer vos données en actions concrètes, tout en garantissant leur qualité et leur pertinence.

## Publics-cibles :

- Responsables marketing, CRM, ou BI
- Chefs de projet en digital ou stratégie
- Analystes de données ou responsables clientèle

## Pré-requis :

- Connaissance de base des outils CRM et d'analyse de données.
- Notions sur les indicateurs de performance (KPIs).

**Niveau requis** : intermédiaire, une expérience dans l'analyse de données ou l'utilisation d'outils CRM est recommandée.

## Objectifs pédagogiques :

- Exploiter les données issues du CRM pour approfondir la connaissance client.
- Analyser le comportement client et les données qualitatives pour identifier des tendances.
- Garantir une qualité optimale des données pour des insights fiables.
- Identifier les outils CRM adaptés aux besoins spécifiques grâce à un benchmark structuré.
- Concevoir des personas clients précis et des tableaux de bord orientés KPIs.
- Utiliser la Business Intelligence pour transformer les données en décisions stratégiques.

## Contenu

### 9h30 – 12h30 : Comprendre et exploiter les données clients

1. Importance de la centralisation des données dans un CRM.
2. Analyse comportementale et feedbacks clients : anticiper et répondre aux besoins.
3. Qualité des données : détecter les anomalies et appliquer les bonnes pratiques.

### 12h30 – 13h30 : Pause déjeuner

### 13h30 – 15h30 : Benchmarking et création d'outils stratégiques

4. Comparaison des outils CRM et de Business Intelligence.
5. Création de personas clients et segmentation.

## 15h30 – 17h30 : Des données aux décisions stratégiques

6. Conception de tableaux de bord KPI.
7. Étude de cas : utiliser la BI pour transformer des données en actions concrètes.

### En présentiel : 7 heures

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

### Modalités et délai 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 approche pédagogique, alternant :

- Apports théoriques avec supports visuels
- Ateliers collaboratifs pour créer des personas et tableaux de bord
- Etudes de cas réels pour appliquer les concepts

Chaque séquence pédagogique prévoit la mise à disposition d'outils :

- Logiciels CRM et BI (démonstration des fonctionnalités)
- Tableaux interactifs, présentations visuelles et documents imprimés

### 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.

Le dispositif d'évaluation est composé d'exercices, d'ateliers pratiques et prend la forme d'un quizz pour valider les acquis de la formation.

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 :

07 80 91 18 65

Formations@ebg.net