

Customer Journey Salesforce : créez et optimisez des expériences clients personnalisées et performantes

Lien : https://innov-maroc.com/formation/customer-journey-salesforce-creez-et-optimisez-des-experiences-clients-personnalisees-et-performantes

DURÉE
5 jours (35h)

RÉFÉRENCE
COM28

CATÉGORIE
Salesforce et Solutions CRM

INNOV MAROC

🎯 OBJECTIFS DE LA FORMATION

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

- ✔ Comprendre les principes du marketing automation avec Salesforce
- ✔ Maîtriser la création de parcours clients personnalisés
- ✔ Savoir utiliser Journey Builder efficacement
- ✔ Segmenter et cibler les audiences de manière avancée
- ✔ Automatiser les campagnes marketing multicanales
- ✔ Personnaliser les communications clients à grande échelle
- ✔ Analyser les performances des parcours clients
- ✔ Optimiser les campagnes grâce aux données
- ✔ Développer une stratégie de customer journey performante

👥 POUR QUI ?

- ✔ Responsables marketing digital
- ✔ CRM managers
- ✔ Marketing automation specialists
- ✔ Chefs de projet digital
- ✔ Responsables acquisition et fidélisation
- ✔ Data marketers
- ✔ Toute personne impliquée dans le marketing client et l’automatisation

INNOV MAROC



Programme détaillé

1 / Introduction à Salesforce Marketing Cloud et au Customer Journey

- Présentation de Marketing Cloud
- Notion de parcours client digital
- Enjeux de l’automatisation marketing

2 / Compréhension du cycle de vie client

- Acquisition, conversion et fidélisation
- Identification des points de contact
- Analyse des comportements clients

3 / Création de parcours clients (Customer Journeys)

- Construction de scénarios automatisés
- Mapping des interactions clients
- Définition des objectifs de parcours

4 / Utilisation de Journey Builder

- Prise en main de l’outil Journey Builder
- Configuration des parcours automatisés
- Personnalisation des workflows

INNOV MAROC

5 / Segmentation et ciblage des audiences

- Création de segments dynamiques
- Utilisation des données clients
- Ciblage comportemental et prédictif

6 / Personnalisation des communications

- Messages personnalisés à grande échelle
- Contenus dynamiques
- Adaptation aux profils clients

7 / Automatisation des campagnes marketing

- Déclencheurs et scénarios automatisés
- Emails, SMS et notifications push
- Synchronisation multicanale

8 / Analyse des performances des parcours clients

- Suivi des KPI marketing
- Taux de conversion et engagement
- Optimisation des parcours

9 / Optimisation continue des campagnes

- Tests A/B et amélioration des performances
- Analyse des points de friction
- Ajustement des scénarios

10 / Stratégie globale de marketing automation

- Intégration dans la stratégie CRM globale
- Alignement marketing et ventes

INNOV MAROC

- Déploiement à grande échelle

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

01 au 05 Fév. 2027	Présentiel - Casablanca
29 Mars au 02 Avr. 2027	Présentiel - Casablanca
24 au 28 Mai 2027	Présentiel - Casablanca
19 au 23 Juil. 2027	Présentiel - Casablanca
13 au 17 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@innov-maroc.com
Web : https//www.innov-maroc.com

INNOV MAROC

INNOV MAROC — Tous droits réservés