



Automatisation du marketing et de la communication : CRM, workflows et IA

Lien :

<https://innov-maroc.com/formation/automatisation-du-marketing-et-de-la-communication-crm-workflows-et-ia>

 DURÉE
8 jours (56h)

 RÉFÉRENCE
COM164

 CATÉGORIE
**Communication
Augmentée par l'IA,
GenAI et
Automatisation**

🎯 OBJECTIFS DE LA FORMATION

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

- ✓ Comprendre les principes et les enjeux de l'automatisation du marketing et de la communication
- ✓ Structurer un CRM permettant de centraliser et exploiter efficacement les données clients
- ✓ Construire une segmentation pertinente des prospects et clients
- ✓ Concevoir des workflows automatisés adaptés aux différents parcours clients
- ✓ Automatiser la génération, la qualification et le nurturing des leads
- ✓ Mettre en place un système efficace de Lead Scoring
- ✓ Concevoir des campagnes de communication personnalisées et multicanales
- ✓ Exploiter l'intelligence artificielle pour générer, personnaliser et optimiser les contenus marketing
- ✓ Utiliser l'IA pour analyser les comportements et identifier les opportunités commerciales
- ✓ Connecter CRM, outils marketing et applications métiers afin de fluidifier les processus
- ✓ Mesurer le ROI et la performance des campagnes et workflows automatisés
- ✓ Mettre en place une gouvernance sécurisée et une démarche d'amélioration continue des automatisations

POUR QUI ?

- ✓ Directeurs Marketing et Marketing Managers
- ✓ Responsables Communication et Communication Managers
- ✓ CRM Managers et responsables Customer Relationship Management
- ✓ Marketing Automation Managers
- ✓ Growth Marketing Managers
- ✓ Digital Marketing Managers
- ✓ Responsables Acquisition et Lead Generation
- ✓ Responsables CRM et fidélisation
- ✓ Sales Operations et Revenue Operations Managers
- ✓ Responsables Transformation Digitale et Innovation
- ✓ Chefs de projets Marketing Digital et IA
- ✓ Data Analysts et Marketing Analysts
- ✓ Community Managers et responsables communication digitale
- ✓ Professionnels souhaitant automatiser leurs processus marketing et communication grâce au CRM, aux workflows et à l'intelligence artificielle



Programme détaillé

1 / Comprendre les fondamentaux de l'automatisation marketing

- Comprendre les principes du Marketing Automation
- Identifier les processus marketing et communication pouvant être automatisés
- Distinguer automatisation, personnalisation, segmentation et orchestration multicanale

2 / Structurer et optimiser le CRM

- Organiser les données prospects, clients, contacts et interactions
- Définir les champs, segments et étapes du parcours client
- Améliorer la qualité et la fiabilité des données CRM

3 / Construire une stratégie de segmentation

- Définir les personas et profils cibles
- Segmenter selon données démographiques, comportementales et transactionnelles
- Adapter les messages et campagnes aux différents segments

4 / Concevoir des workflows marketing automatisés

- Construire des scénarios basés sur des déclencheurs et conditions
- Automatiser les actions : emails, notifications, tâches et mises à jour CRM
- Concevoir des parcours simples, complexes et multicanaux

5 / Automatiser la génération et le nurturing des leads

- Capturer et qualifier automatiquement les prospects
- Mettre en place des séquences de Lead Nurturing
- Définir les conditions de transfert des leads vers les équipes commerciales

6 / Maîtriser le Lead Scoring et la qualification

- Définir des critères d'engagement et de maturité
- Construire un système de scoring comportemental
- Prioriser automatiquement les prospects présentant le plus fort potentiel

7 / Automatiser les campagnes de communication

- Concevoir des campagnes email, SMS et notifications automatisées
- Personnaliser les contenus selon le profil et le comportement
- Programmer des séquences de communication cohérentes avec le parcours client

8 / Exploiter l'IA pour produire et personnaliser les contenus

- Utiliser l'IA pour générer des emails, messages et contenus marketing
- Personnaliser les communications à grande échelle
- Utiliser le Prompt Engineering pour améliorer la qualité des contenus générés

9 / Utiliser l'IA pour analyser les comportements clients

- Identifier les tendances et signaux d'engagement
- Détecter les opportunités commerciales et risques de désengagement
- Exploiter l'analyse prédictive pour optimiser les campagnes

10 / Connecter CRM, outils marketing et applications métiers

- Comprendre les principes d'intégration entre les différentes plateformes
- Synchroniser les données et événements entre les outils

- Réduire les tâches manuelles, doublons et ruptures dans les workflows

11 / Mesurer la performance des automatisations

- Définir les KPI : taux d'ouverture, clic, conversion, engagement et ROI
- Construire des tableaux de bord marketing et commerciaux
- Identifier les workflows sous-performants et les optimiser

12 / Gouverner, sécuriser et améliorer continuellement les systèmes

- Protéger les données clients et respecter les règles de confidentialité
- Définir les règles de gouvernance et de contrôle des automatisations
- Mettre en place une démarche d'amélioration continue fondée sur les données et l'expérimentation

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

 23 Nov. au 02 Déc. 2026

 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