

# Cross-canal et Digital Marketing : Optimiser l'Expérience Client

*Cette formation permet aux entreprises de passer du monocanal au cross canal afin d'améliorer l'expérience client et d'analyser les pistes d'amélioration.*

**Durée:** 7.00 heures (1.00 jours)

## Profils des apprenants

- Chargé.e marketing
- Chef.fe de projet

## Prérequis

- Connaissance des outils webmarketing

## Accessibilité et délais d'accès

Notre organisme de formation s'engage à répondre en 48h à toute demande d'information relative pour toute formation. Une fois le contact établi, nous envisageons conjointement la date la plus appropriée en fonction de vos besoins et de vos enjeux. Sauf cas particulier, la mise en place de la formation pourra se faire dans le mois suivant votre demande.

## Dispositif spécifique d'accueil des stagiaires

Nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap. Les aspects, l'accessibilité et le type de handicap au regard des modalités d'accompagnement pédagogiques sont à évoquer impérativement au cours de l'entretien préalable à toute contractualisation afin de pouvoir orienter ou accompagner au mieux les personnes en situation de handicap.

## Qualité et indicateurs de résultats

### Objectifs pédagogiques

A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :

- - Identifier et appliquer les stratégies efficaces du marketing digital.
- - Appréhender les enjeux du cross-canal pour une meilleure interconnexion des canaux de communication.
- - Élaborer des plans marketing tenant compte des canaux de consommation et d'une présence renforcée sur internet.
- - Analyser les résultats des campagnes pour optimiser les performances et améliorer le retour sur investissement (ROI).
- - Analyser et améliorer l'expérience du client
- - Analyser les pistes d'amélioration pour l'expérience client

### Contenu de la formation

- Introduction au Cross-Canal et au Marketing Digital
  - Définitions, objectifs, et importance du cross-canal.
  - Différences entre le marketing multicanal, cross-canal et omnicanal.
  - Analyse du positionnement actuel de l'entreprise + QCM
- L'impact de la stratégie Cross Canal - Les Bénéfices
  - Impact sur la satisfaction et la fidélisation client
  - Diversification des canaux pour offrir des choix et un suivi précis.
  - Veille technologique des outils relatifs
- Les Conditions de Réussite
  - Le parcours du client - Analyse minutieuse
  - Passer du Monocanal au cross-canal

Vanessa CANO - Formation & co | 44 Allée du Sault Auribeau-sur-Siagne 06810 | Numéro SIRET : 84011060500036 |

Numéro de déclaration d'activité : 93060906006 (auprès du préfet de région de : PACA)

*Cet enregistrement ne vaut pas l'agrément de l'État.*



- Organisation efficace et adaptation aux nouveaux profils de clients.
- Mise en place d'un système d'information efficient.
- Mettre en œuvre une stratégie de communication cross canal
  - Définir le Projet, la Mission et les Objectifs
  - Utiliser une méthodologie pour atteindre les objectifs
- Appréhender Précisément les Attentes des Cibles de l'Entreprise
  - Découvrir les KPIS relatifs à la compréhension des attentes du client
  - Elaborer un Plan Marketing Axé sur la Puissance d'Internet et l'Évolution des Canaux de Consommation
  - Adapté ses contenus à la plateforme
- Analyse de l'Expérience Client Actuelle
  - Personnalisation selon comportement / cible cas concrets
  - QCM Exercices Mise en situation
- Analyse des résultats : identifier les canaux performants (indicateurs de performances et retour sur investissement)
  - Calculer la rentabilité de ses actions grâce au ROI
  - Comprendre le calcul ROAS
  - Calculer les taux de satisfaction client, rétention client et Customer Effort Score pour mieux adapter sa stratégie cross-canal
  - Découvrir les métriques et bonnes pratiques pour mesurer l'efficacité de ses actions marketing digital
  - Découvrir les KPIS relatifs à l'efficacité des stratégies cross canal, et marketing digital

## Organisation de la formation

### Équipe pédagogique

Formateur Marketing Communication & Bureautique

### Moyens pédagogiques et techniques

- Support de formation
- Crosscanal et Omnicanal - 2e éd. - La digitalisation de la relation client

### Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation

- Quizz
- QCM
- Analyses de cas concrets
- Mise en situation réelle