

^ DÉROULEMENT D'UNE ÉTUDE MARKETING

10 sessions • 42 min

- ▶ [Introduction](#) [Aperçu](#) 02:02
- ▶ Les quatre séquences d'une étude marketing 04:11
- ▶ Les acteurs dans le cadrage de projet 02:33
- ▶ Questions d'études pour orienter la politique marketing 08:21
- ▶ Le diagnostic marketing 02:55
- ▶ Comparaison des approches qualitative et quantitative 06:36
- ▶ Comparaison entre l'étude interne ou sous-traitée 07:39
- ▶ Mise en œuvre de l'étude marketing 03:05
- ▶ Séquence d'analyse de données 02:10
- ▶ Conclusion - Dernière séquence de l'étude marketing 02:47

^ ETUDE DE CAS / Création d'une stratégie digitale pour un PME

5 sessions • 1 h 13 min

- ▶ Définir notre cible 17:45
- ▶ Marketing classique basé sur le phoning et le visuel 06:45
- ▶ Marketing digital - Le tunnel de Facebook et Instagram 26:26
- ▶ Marketing digital - Le tunnel de Google et Youtube 07:06
- ▶ Marketing digital - Le tunnel de Chasseur de têtes et LinkedIn 15:15

^ LA TRANSFORMATION DIGITALE

8 sessions • 42 min

- ▶ [Introduction](#) [Aperçu](#) 01:04
- ▶ Programme de Transformation Massive 06:59
- ▶ Mesurer le niveau de maturité de votre entreprise 06:36
- ▶ La matrice de la transformation digitale 11:33
- ▶ La communication one-to-one, one-to-many, many-to-many et many-to-one 02:59
- ▶ Stratégie 70 - 20 - 10 de Coca-Cola 02:59
- ▶ Le cycle du Hype 02:52
- ▶ Le modèle opérationnel des technologies digitales 07:19

^ LA STRATEGIE CLIENT

7 sessions • 24 min

- ▶ [Introduction](#) [Aperçu](#) 00:49
- ▶ Le cycle de vie du client 03:02
- ▶ La pyramide des attitudes 02:15
- ▶ La capitalisation intégrée des données client 03:43
- ▶ La segmentation client 05:21
- ▶ La relation différenciée 04:28
- ▶ Les 7 P de l'expérience de service 04:20

^ ANALYSER ET FAIRE UN CHOIX STRATEGIQUE

8 sessions • 43 min

- ▶ [Introduction](#) [Aperçu](#) 01:08
- ▶ Analyser l'environnement 09:55
- ▶ Les concurrents, les fournisseurs, les clients, les nouveaux concurrents 11:34
- ▶ Analyser les opportunités : marchés, segments, technologies et produits 04:50
- ▶ Les 8 étapes clés de la stratégie marketing digitale 04:17
- ▶ Choix parmi six P stratégiques 06:14
- ▶ Définir le processus de vente 03:02
- ▶ Critères d'achats déterminants 02:22

^ UNE POLITIQUE RELATION CLIENT « CRM »

15 sessions • 45 min

- ▶ [Introduction](#) [Aperçu](#) 00:48
- ▶ Les KPI de la relation client 02:30
- ▶ Le NPS ou Net Promoter Score 03:16
- ▶ Le CES® ou Customer Effort Score 02:22
- ▶ Le client mystère 02:42
- ▶ L'audit interne 03:09
- ▶ Le mapping client 03:14
- ▶ Le tableau de bord du progrès continu 02:44
- ▶ L'inbound marketing 03:44
- ▶ Le canal social 03:37
- ▶ Blog - le modèle MARIAGE 02:30
- ▶ Outbound marketing 05:16
- ▶ Site communautaire - la grille d'orientation 02:55
- ▶ Le client ambassadeur 02:36

LOGICIEL CRM

15 sessions • 1 h 41 min

- ▶ [Inscription dans notre logiciel de CRM](#) [Aperçu](#) 06:36
- ▶ Configuration de notre profil de connexion 08:57
- ▶ Les modules de bases dans un CRM 05:45
- ▶ Gestion des prospects, contacts, comptes et affaires 14:18
- ▶ Lancer des tâches, des appels, des réunions avec le CRM 09:47
- ▶ Création des rapports personnalisés 08:29
- ▶ Les types des tableaux de bord 06:22
- ▶ Création des produits 04:19
- ▶ Créer un devis 03:55
- ▶ Création d'une commande 02:04
- ▶ Comprendre les flux à l'intérieur de CRM 09:14
- ▶ Gestion des compagnes 04:23
- ▶ Le système des tickets 05:52
- ▶ Prévision Récapitulatif 05:05
- ▶ Convertissez automatiquement l'activité sur les réseaux sociaux en nouveau 05:27

OPÉRATION EMAILING

19 sessions • 1 h 53 min

- ▶ [Top 10 des outils emailing pour votre e-commerce](#) [Aperçu](#) 15:53
- ▶ Paramètres de notre logiciel 05:55
- ▶ Configurez une liste d'adresses de contacts pour les tests 03:22
- ▶ Importer des contacts 08:18
- ▶ Lancer une campagne - Paramétrage 08:57
- ▶ Lancer une campagne - Conception 13:49
- ▶ Lancer une campagne - Email de test 02:13
- ▶ Lancer une campagne - Destination 04:25
- ▶ Lancer une campagne - En cours de validation 03:55
- ▶ Créer votre Templates d'email 04:58
- ▶ Statistiques de votre campagne 06:59
- ▶ Fonction Automation 01:54
- ▶ Fonction Automation - Créer son premier scénario- 06:15
- ▶ La Configuration transactionnel 07:23
- ▶ Segmentation - part 1 01:36
- ▶ Segmentation - part 2 01:21
- ▶ Le SMSing 03:07