

CRÉATION ET ANALYSE DES PARCOURS CLIENTS A L'AIDE DE MARKETING CLOUD (MKT101)



APERÇU

Découvrez comment créer des interactions client uniques et mémorables à l'aide de Marketing Cloud. Dans ce module de cinq jours animé par un formateur, vous apprendrez à créer des parcours clients dans Marketing Cloud. Notre équipe d'experts vous donnera ses recommandations pour l'implémentation, le suivi et l'analyse de vos parcours. Vous pourrez ainsi mieux concevoir des parcours personnalisés et interagir avec votre clientèle de manière inédite et intéressante.

A QUI S'ADRESSE CE COURS ?

Ce module s'adresse aux spécialistes du marketing digital qui gèrent la communication par e-mail de leur équipe marketing. Vous découvrez Marketing Cloud ou vous cherchez des conseils pour améliorer vos parcours clients existants ? Ce module est fait pour vous.

OBJECTIFS DE LA FORMATION

Une fois cette formation terminée, vous saurez :

- Comprendre les principes de conformité pour optimiser la délivrabilité des e-mails
- Utiliser les outils de Marketing Cloud pour respecter les normes de délivrabilité
- Utiliser les meilleures pratiques de conception d'e-mails pour garantir la meilleure expérience client
- Développer des messages efficaces et pertinents à l'aide de Content Builder
- Concevoir et tester différentes méthodes et options de livraison lors de l'envoi d'un e-mail
- Concevoir et exécuter les parcours clients à l'aide d'outils d'automatisation dans Marketing Cloud
- Différencier les cas d'utilisation des différentes activités d'automatisation dans Automation Studio et Journey Builder
- Définir la terminologie fondamentale de la gestion des données et de la structure
- Utiliser des outils de segmentation des données pour créer des e-mails ciblés
- Appliquer un modèle de données simple à un scénario réel
- Définir les statuts des abonnés, les méthodes de désabonnement et les préférences
- Analyser les campagnes marketing à l'aide des KPI courants
- Résoudre un problème marketing courant à l'aide de la procédure de résolution des problèmes
- Prioriser les méthodes et les outils de test pour assurer le contrôle de la qualité
- Expliquer dans les grandes lignes les recommandations en matière d'envoi des e-mails et de gestion des comptes
- Savoir où aller pour plus d'informations, de conseils et d'assistance
- Décrire les fonctionnalités de la plate-forme Marketing Cloud

CONDITIONS REQUISES ET PRÉPARATION À LA FORMATION

Complétez le trailmix suivant avant de venir en cours : [Trailmix](#), [Trailhead Academy](#)

Vous devez avoir un niveau de compréhension de l'écrit avancé en anglais.

IMPORTANT : Si vous utilisez votre ordinateur personnel et si une configuration est décrite dans le [Guide de configuration logicielle](#), vous devez la compléter avant le début du cours

CERTIFICATION

La formation MKT101 fait partie des formations recommandées pour préparer l'examen Salesforce Certified Marketing Cloud Email Specialist. La liste complète des prérequis pour le passage de certification est fournie par Salesforce dans le [guide d'examen](#). Une inscription sur une session de formation inter-entreprises, donne droit à un voucher de passage de l'examen de certification correspondante. Le voucher, valable de 6 à 12 mois, est adressé au stagiaire sur simple demande, sans coût supplémentaire. A noter que cette offre est valable pour un seul voucher par certification ; si vous vous inscrivez à plusieurs formations préparant à la même certification, vous aurez droit à un seul voucher gratuit.

Attention :

- L'examen de certification Salesforce ne se déroule pas dans le cadre de la formation et il appartient au stagiaire de s'y inscrire via le webassessor
- Nous ne recommandons pas de passer l'examen directement à l'issue de la formation. Une préparation supplémentaire doit être fournie

MOYENS PÉDAGOGIQUES, TECHNIQUES ET D'ENCADREMENT

Lors de la demande d'inscription, une analyse du besoin nous permet de nous assurer des pré-requis et du niveau de connaissance du stagiaire, de vérifier si les objectifs de la formation répondent au besoin exprimé.

La formation inclut la définition des concepts théoriques, des démonstrations, des exercices pratiques, une attention personnalisée de la part d'un formateur certifié et autorisé par Salesforce et un échange avec vos pairs. Le niveau du stagiaire est évalué tout au long de la formation, afin de s'assurer que les notions sont bien acquises.

Des manuels électroniques (cours et exercices corrigés) sont remis aux stagiaires. Un environnement de test est disponible pour la durée de la formation.

La formation en classe inclut la mise à disposition d'un ordinateur par stagiaire. Un paperboard et un vidéoprojecteur sont mis à disposition dans la salle de formation.

La classe virtuelle, interactive et en temps réel, est animée avec une plateforme de visioconférence adaptée et accessible depuis le navigateur web. Afin de pouvoir suivre la formation à distance, le stagiaire doit être équipé d'un ordinateur et d'une connexion internet. Un casque ou des écouteurs, et un deuxième écran sont des outils optionnels qui permettent d'optimiser l'expérience d'apprentissage.

SUIVI ET ÉVALUATION

À la fin du stage :

- Une évaluation est réalisée par le stagiaire sur l'atteinte des objectifs, la qualité de la formation et des intervenants
- Une attestation de participation est remise au stagiaire
- Les feuilles de présence signées par les stagiaires et le formateur, par demi-journée de formation dans le cas de la formation en classe ou l'attestation d'assiduité signée par le stagiaire et l'organisme de formation dans le cas de la classe virtuelle sont adressées au client
- L'évaluation réalisée par le stagiaire est remise au client



DURÉE
5 jours (35 heures)

MODE D'ENSEIGNEMENT
- Formation en classe
- Classe virtuelle

LANGUE
Formation en français /
Supports en anglais

INTERFACE UTILISATEUR
Lightning Experience

CRÉATION ET ANALYSE DES PARCOURS CLIENTS A L'AIDE DE MARKETING CLOUD (MKT101)

MODULES ET SUJETS

Présentation de Salesforce Marketing Cloud

- Fonctionnalités de Marketing Cloud
- Assistance Marketing Cloud

Concepts de base en matière d'administration

- Configuration du compte
- Envoi d'informations de configuration

Gestion des données

- Collecte de données de contact
- Génération d'extensions de données
- Segmentation de données
- Synchronisation d'extensions de données

Conception et création des e-mails

- Conception d'e-mails
- Organisation des contenus
- Création de contenu

Test et envoi des messages, bonnes pratiques de marketing par e-mail

- Test de messages
- Livraison de messages
- Suivi des recommandations en matière de marketing par e-mail

Automation du marketing

- Découverte d'Automation Studio
- Découverte approfondie de Journey Builder
- Informations détaillées sur le test de parcours

Analyse des données et résolution des problèmes

- Suivi des performances
- Génération de rapports

Récapitulatif

- Points clés