

# 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