

# 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**

INNOV MAROC

## 🎯 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

INNOV MAROC

## 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

INNOV MAROC



## 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

INNOV MAROC

### 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

INNOV MAROC

- 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

| | |
|---|---|
| 12 au 21 Jan. 2027 | Présentiel - Casablanca |
| 08 au 17 Mars 2027 | Présentiel - Casablanca |
| 03 au 12 Mai 2027 | Présentiel - Casablanca |
| 28 Juin au 07 Juil. 2027 | Présentiel - Casablanca |
| 23 Août au 01 Sep. 2027 | Présentiel - Casablanca |

Autres dates possibles sur demande. Contactez-nous pour organiser une session intra-entreprise.

INOV MAROC

## Réservation & Renseignements

**Téléphone :** +212 522 247 210
**Email :** contact@innov-maroc.com
**Web :** https//www.innov-maroc.com


INNOV MAROC — Tous droits réservés

INNOV MAROC