

CRM

QUELS INDICATEURS ET TABLEAUX DE BORD POUR PILOTER
UNE ACTIVITÉ MULTICANALE ?

DATE DE LA FORMATION :

25 OCTOBRE 2012 - 22 NOVEMBRE 2012
20 DÉCEMBRE 2012 - 24 JANVIER 2013

CRM, Quels indicateurs et tableaux de bord pour piloter une activité CRM multicanale ?

Objectif :

Comprendre les enjeux de la mise en place de reportings. Obtenir les clés de la construction de reportings efficaces. Acquérir des méthodes et un savoir-faire dans la construction de reportings, dans leur analyse et la diffusion des indicateurs performants.

Profil :

Marketing, CRM, études

Prérequis :

Utilisation de Microsoft Excel.

Moyens Pédagogiques :

Il s'agit d'une méthodologie spécifique à ETO. Cette formation est assurée par un expert ETO, ayant été spécialement formé pour enseigner. Interactive, cette journée allie la théorie aux cas pratiques, exercices et retours d'expérience.

► INSCRIPTION

Quoi ?

1 IDENTIFIER LES DONNÉES DISPONIBLES ET UTILES EN CRM Quelles sont les différentes catégories de données dans un reporting ?

- Les sources de données
- Le contenu d'une BDD CRM
- La validité d'une donnée
- Le traitement des données

2 ADAPTER LES MOYENS EN FONCTION DES OBJECTIFS MÉTIERS Comment éviter les pièges des interprétations hâtives ?

- Le reporting à toutes les échelles de l'entreprise
- La cohérence entre les outils et les reportings
- Gestion globale ou en silo ?

3

CONSTRUIRE ET ORGANISER LES REPORTINGS

Quels indicateurs (KPI) faut-il mettre en avant et comment les organiser ?

- L'organisation des reportings par familles
- Les 10 KPI indispensables au pilotage
- Des KPI spécifiques en fonction des canaux
- La convergence des reportings multicanaux
- L'évolution du reporting

4

ANALYSER UN REPORTING ET EN RESSORTIR L'INFORMATION UTILE

Comment passer d'un ensemble de reportings à la diffusion d'une information utile ?

- La récupération des informations utiles du reporting
- L'aide à l'interprétation et le mode de diffusion

Qui ?



SAMUEL STRATMAINS

Directeur du département Etudes chez ETO depuis 9 ans

« Suite à mon Master en Statistiques et Marketing Direct, j'ai débuté aux 3 Suisses puis AG2R, en tant que Responsable de la BDD client. En 2003, j'intègre ETO et oriente mes analyses à des fins CRM. Aujourd'hui, je suis à la fois consultant en Datamining, en Web Analytics, en Business Intelligence, en recommandations marketing et intervenant au sein de l'Université de Lille. Et sinon, pour les vacances, c'est destination plongée ! »

Informations pratiques :

Où ?

Une formation comme à la maison !

Dans un endroit rempli de charme, à la fois moderne et chaleureux, propice à la formation et à seulement 10 minutes de Lille :



Un service de navette reliant la gare de Lille (Lille Flandres et Lille Europe) au lieu de formation peut être mis en place sur simple demande auprès de la responsable de formation, Céline Bataille, joignable au 03.59.57.18.44 et à l'adresse suivante : cbatailleformation@eto.fr

Quand ?

- 25 OCTOBRE 2012
- 22 NOVEMBRE 2012
- 20 DÉCEMBRE 2012
- 24 JANVIER 2013

Comment ?

Une journée comprenant
7 heures de formation
réparties ainsi :

8h30 - 9h	Accueil & café
9h - 12h30	Modules du matin
12h30 - 14h	Déjeuner sur place
14h - 17h30	Modules de l'après midi

Combien ?

- Eligible au DIF
- Possibilité de prise en charge par un OPCA

La journée de formation (déjeuner inclus) : **790€**

S'INSCRIRE
À CETTE FORMATION

