



# Formation : Exploiter les données clients pour des décisions stratégiques éclairées

## Programme Pédagogique Détaillé

Dernière mise à jour le 31/03/2026

[Présentation générale](#)

[Niveau requis](#)

[Contenu](#)

[Durée](#)

[Lieu d'accueil](#)

[Modalités et délais d'accès](#)

[Tarif](#)

[Moyens pédagogiques](#)

[Moyens techniques](#)

[Moyens d'encadrement](#)

[Modalités d'évaluation](#)

[Accessibilité aux personnes en situation de handicap](#)

[Contact](#)



## Présentation générale :

1. Introduction à la connaissance client via les données internes.
  - Présentation des sources de données clients (comportement, voix du client, historiques d'achat, etc.).
  - Importance de la centralisation des données / la vision unique et 360 du client.
  - Le cadre réglementaire.
2. Analyse du comportement client
  - Comprendre et anticiper les besoins grâce aux données comportementales.
  - Optimiser le Parcours Client
3. Data Quality : garantir des données fiables pour de meilleures décisions
  - Les règles à mettre en place pour garantir la qualité des données.
  - Meilleures pratiques pour assurer une collecte et une mise à jour régulières.
4. Benchmark des outils et solutions Data / CRM
  - Comprendre les différentes familles d'outils Data et CRM.
  - Identifier les outils adaptés à vos besoins spécifiques.
5. Création et utilisation des personas clients
  - Comment segmenter les clients efficacement grâce aux données.
  - Construire des personas actionnables pour guider les stratégies marketing et commerciales.
6. Conception de tableaux de bord et suivi des KPIs
  - Définir les indicateurs clés de performance pour le suivi stratégique.
  - Mesurer le ROI de ses actions et dispositifs.

## Public cible :

Responsables marketing, CRM, ou BI, Chefs de projet en digital ou stratégie, • Analystes de données ou responsables clientèle

## Pré-requis :

Connaissance de base des outils CRM et d'analyse de données, notions sur les indicateurs de performance (KPIs).

## Niveau requis :

intermédiaire

## Objectifs pédagogiques :

- À l'issue de cette formation, les participants seront capables de :
- Exploiter les données de l'entreprise pour approfondir la connaissance client.
  - Analyser les comportements clients pour identifier les tendances et leviers d'optimisation.



- Garantir une qualité optimale des données pour des insights fiables.
- Mettre en place des segmentation client et des Persona activables.
- Identifier les solutions Data / CRM adaptées aux besoins spécifiques grâce à un benchmark structuré.
- Mesurer la performance des opérations pour piloter et améliorer le ROI.

## **Contenu :**

Dans un monde de plus en plus orienté par les données, exploiter efficacement les informations issues des clients est essentiel pour prendre des décisions stratégiques et améliorer les performances. Cette formation vous donnera les clés pour transformer vos données en actions concrètes, tout en garantissant leur qualité et leur pertinence.

## **Durée :**

7.00 heures

## **En présentiel :**

Une adresse sur Paris vous sera communiquée plus tard

## **Modalités et délais d'accès :**

L'inscription aux sessions de formation se fait en ligne ou par mail ([formation@ebg.net](mailto:formation@ebg.net)), dans la limite des places disponibles, jusqu'à 2 jours avant la date prévue (NB: dans le cas d'une inscription individuelle, l'inscription n'est possible que jusqu'à 14 jours avant le démarrage de la session). Nous favorisons un apprentissage en présentiel pour une meilleure assimilation des compétences, mais certaines formations peuvent également être suivies à distance. Les sessions sont déployées en inter-entreprise, selon un calendrier disponible sur le site <https://www.ebg.net/content/agenda-formations>

## **Tarif :**

Formation accessible dans le cadre d'une "adhésion EBG premium" (cliquez ici pour en savoir +) ou encore en souscrivant à 1 accès formation auprès de notre organisme de formation EBG Formation (cliquez ici pour consulter nos modalités).

## **Moyens pédagogiques :**

Chaque participant reçoit, en début de formation, un questionnaire de positionnement pour mieux comprendre la nature du projet visé par le participant et mieux apprécier les compétences de conduite de projet déjà acquises. Les résultats sont communiqués aux formateurs pour mieux comprendre le profil et les besoins des participants à la formation et adapter l'accompagnement en fonction des projets.

La formation repose sur une approche pédagogique par le faire, alternant présentations théoriques avec supports visuels, ateliers pratiques et études de cas.

Discussions interactives et échanges d'expériences



## **Moyens techniques :**

La formation est proposée En présentiel.

La salle de formation dispose de l'ensemble des équipements nécessaires à l'accueil des participants et à la réalisation de la formation : tables, chaises, vidéo-projecteur, paperboard, crayons et stylos, post-it, connexion Internet.

L'accueil des participants se fait dans le respect du Protocole sanitaire applicable aux organismes de formation.

Le formateur et les participants signent, par demi-journée, une feuille d'émargement.

## **Moyens d'encadrement :**

La formation est assurée par un formateur expert dans la thématique ciblée, disposant d'une expérience professionnelle significative sur la thématique ainsi que d'une expérience significative en termes d'animation de formation. Un CV des formateurs est disponible, sur demande.

## **Modalités d'évaluation :**

Les participants complètent, avant le début de la session, un formulaire de positionnement permettant d'apprécier leur niveau sur les compétences visées par la formation. Les acquis sont évalués au cours de la formation à travers des exercices pratiques, des études de cas, des temps d'échanges et de restitution à l'oral, individuels ou collectifs, et, le cas échéant, des quiz ou questionnaires de validation des acquis, utilisés comme outils pédagogiques par le formateur.

Une attestation de réalisation est remise à chaque participant à l'issue de la formation.

## **Accessibilité aux personnes en situation de handicap :**

Cette formation est ouverte au plus grand nombre, et notamment aux personnes en situation de handicap. Une attention particulière sera portée, dans le cadre du processus d'inscription, pour comprendre la nature de la situation de handicap et envisager les modalités d'adaptation ou de compensation les plus adéquates. N'hésitez donc pas à nous contacter pour en discuter ensemble, en toute confidentialité.

## **Contact :**

Contactez nous :

07 80 91 18 65

Formation@ebg.net