



Sur des marchés de plus en plus complexes, changeants et où les données se multiplient, il est indispensable pour l'individu en situation professionnelle ou en recherche d'activités, de pouvoir compléter son expertise métier par une compétence relative à l'exploitation des données clients.

Cela favorise son employabilité car il apporte ainsi à son organisation une compétence non seulement utile à des processus mais aussi en cohérence avec les nouvelles cultures émergentes orientées données et clients.

L'exploitation des données clients est un enjeu stratégique pour les entreprises et en étant ainsi orientées données, elles professionnalisent leurs processus et fiabilisent leurs décisions.

De plus, quelles que soient les entreprises, elles sont confrontées à l'obligation d'être présentes sur les supports digitaux et elles recherchent dès lors comment suivre les clients et en acquérir de nouveaux.

## PROGRAMME ET COMPÉTENCES ÉVALUÉES

### 1 Exploiter ses propres données relatives aux clients

- ▶ Valider l'exploitation des données clients.
- ▶ Déployer une stratégie d'analyse de données.
- ▶ Mettre en place une exploitation plus rapide de ses propres données.
- ▶ Analyser les données.
- ▶ Intégrer dans la gouvernance et le management de l'entreprise une nouvelle culture « orientée données ».

### PRÉREQUIS

Aucun prérequis n'est demandé pour suivre cette formation.

### DURÉE DE LA FORMATION

Cette formation de 21 heures se déroule sur 3 jours (7 heures de formation par jour).

Les cours ont lieu une fois par semaine sur Paris (8<sup>e</sup> arrondissement), permettant d'allier travail et formation.

### MOYENS PÉDAGOGIQUES

Des intervenants expérimentés vous aident à comprendre et à mémoriser les sujets inscrits au programme, à l'aide de plans de cours et de fiches de synthèse.

Les cours sont couplés avec des mises en situation et des cas pratiques.

Les cas pratiques portent sur :

- Analyse d'écart entre ressources acquises et requises sur l'exploitation des données clients.

## 2 Développer la base de données collectée sur le Web

- ▶ Augmenter le trafic sur son propre site internet.
- ▶ Créer et animer un blog.
- ▶ Développer sa stratégie de présence sur les réseaux sociaux.
- ▶ Constituer les fichiers de prospection en établissant des critères précis de ciblage.
- ▶ Rechercher des informations complémentaires sur ses clients.

## 3 Mettre en place une stratégie de développement commercial par l'exploitation des données clients

- ▶ Assurer la fidélisation des clients par l'exploitation des données par l'adaptation des offres aux nouveaux besoins détectés.
- ▶ Intégrer dans la stratégie commerciale l'usage du numérique.
- ▶ Créer un avantage concurrentiel auprès de sa clientèle.
- ▶ Investir dans le développement de solutions et de produits innovants.
- ▶ Déployer une stratégie de développement, à partir de données acquises, qui consiste à mailler davantage le territoire visé avec l'intégration de nouvelles offres pour mieux pénétrer son marché.

À l'issue de ces 3 journées de formation, l'apprenant se verra remettre le Certificat de compétence « **Se développer par l'exploitation des données clients** ».

### En complétant cette formation par les modules suivants :

- Visualisation des données,
- Traitement des données,
- Gestion des données de référence,
- Exploration des données,
- Accompagnement à la mise en place d'un réservoir de données métiers,

il est possible d'obtenir le « **MBA Sciences des données** ».



- Élaboration d'un plan de communication digitale.
- Élaboration de fichier de prospection.
- Élaboration d'un questionnaire de prospection.
- Élaboration d'une offre d'assurance correspondant à une niche de marché.

### MODALITÉS D'ÉVALUATION

Évaluations basées sur des cas d'entreprises réels ou fictifs.

### ORGANISATION DES JURYS

Le jury est composé de trois personnes. L'une représentante de l'équipe pédagogique et deux membres, l'un employeur et l'autre salarié du secteur.

### MODALITÉ DE FINANCEMENT

Cette formation peut être prise en charge de différentes façons.

Chaque dossier est analysé et les moyens de financement sont étudiés lors de votre candidature auprès de l'ESA.

Par exemple, pour une personne dépendant de la branche assurance, il est possible de se faire financer en passant par son CPF (**CPF enregistré sous le n° 218515 auprès de la Branche des sociétés d'assurances**).

#### Pour les autres branches :

- CPF 220023 - COPANEF.
- CPF 221033 - CPNE de la presse et des agences de presse.
- CPF 216130 - CPNEFP de la branche commerce de détail de l'habillement et articles textiles.
- CPF 219071 de la branche de l'industrie hôtelière.
- CPF 214035 de la CPNE des industries de santé - Branche de l'Union.
- CPF 210544 de la CPNE des industries de santé - Branche de l'industrie pharmaceutique.
- CPF 212466 de la CPNE de la branche du travail temporaire.

Les cours ont lieu à l'ESA  
39 rue de Moscou - 75008 Paris  
(Métro Rome, ligne 2)