



Salesforce

Salesforce - Création et analyse des parcours clients à l'aide de Marketing Cloud

5 jours (35h00) | 9 4,6/5 | SF-MKT101 | Certification Salesforce Marketing Cloud Email Specialist (include) | Évaluation qualitative de fin de stage | Formation délivrée en présentiel ou distanciel

Formations Informatique > CRM > Salesforce

Contenu mis à jour le 13/10/2023. Document téléchargé le 27/07/2024.

Objectifs de formation

À l'issue de cette formation, vous serez capable de :

- Expliquer les concepts de conformité pour garantir une délivrabilité optimale
- Utiliser les outils de Marketing Cloud pour respecter les normes de délivrabilité
- Utiliser les meilleures pratiques de conception d'e-mails pour garantir la meilleure expérience client
- Développer des messages efficaces et pertinents à l'aide de Content Builder
- Concevoir et tester différentes méthodes et options de livraison lors de l'envoi d'un e-mail
- Concevoir et exécuter les parcours clients à l'aide d'outils d'automatisation dans Marketing Cloud
- Différencier les cas d'utilisation des différentes activités d'automatisation dans Automation Studio et Journey Builder
- Définir la terminologie fondamentale de la gestion des données et de la structure
- Utiliser des outils de segmentation des données pour créer des e-mails ciblés
- Appliquer un concept de modèle de données simple à un scénario réel
- Définir les statuts des abonnés, les méthodes de désabonnement et les préférences
- Analyser les campagnes marketing à l'aide des KPI courants
- Résoudre un problème marketing courant à l'aide des conseils de dépannage
- Prioriser les méthodes et les outils de test pour assurer le contrôle de la qualité
- Expliquer l'administration fondamentale du compte et d'envoi
- Découvrir où aller pour plus d'informations, de conseils et d'assistance
- Décrire les fonctionnalités de la plateforme.

Modalités, méthodes et moyens pédagogiques

Formation délivrée en présentiel ou distanciel* (blended-learning, e-learning, classe virtuelle, présentiel à distance).

Le formateur alterne entre méthode** démonstrative, interrogative et active (via des travaux pratiques et/ou des mises en situation).

Variables suivant les formations, les moyens pédagogiques mis en oeuvre sont :

- Ordinateurs Mac ou PC (sauf pour certains cours de l'offre Management), connexion internet fibre, tableau blanc ou paperboard, vidéoprojecteur ou écran tactile interactif (pour le distanciel)
- Environnements de formation installés sur les postes de travail ou en ligne
- Supports de cours et exercices

En cas de formation intra sur site externe à M2i, le client s'assure et s'engage également à avoir toutes les ressources matérielles pédagogiques nécessaires (équipements informatiques...) au bon déroulement de l'action de formation visée conformément aux prérequis indiqués dans le programme de formation communiqué.

* nous consulter pour la faisabilité en distanciel

** ratio variable selon le cours suivi

Prérequis

Aucune connaissance préalable de Marketing Cloud n'est nécessaire mais il est recommandé d'avoir suivi le Trailmix "Build and Analyze Customer Journeys using Marketing Cloud Prework" disponible sur le site de l'éditeur.

Public concerné

Tout professionnel du marketing par e-mail (novice dans Marketing Cloud ou recherchant des conseils sur la façon d'améliorer ses parcours clients existants) qui gère le canal de messagerie de leur organisation.

Cette formation :

- Est animée par un consultant-formateur dont les compétences techniques, professionnelles et pédagogiques ont été validées par des diplômes et/ou testées et approuvées par l'éditeur et/ou par M2i Formation
- Bénéficie d'un suivi de son exécution par une feuille de présence élargée par demi-journée par les stagiaires et le formateur.

Programme

Introduction à Salesforce Marketing Cloud

Administration

Abonné et gestion des données

Conception et création des e-mails

Meilleures pratiques de test, de livraison et de marketing par e-mail

Automatisation du marketing

Analyse et dépannage

Résumé

Passage de la certification

- Cette formation comprend le voucher (à demander en amont) nécessaire à l'inscription et au passage (ultérieur) de l'examen
- L'examen (en anglais) s'effectue en ligne
- Il s'agit d'un QCM qui durera en moyenne 1h30
- Important : la formation seule ne suffit pas, un travail personnel est nécessaire pour se préparer à l'examen (informations sur le site de l'éditeur)

Le contenu de ce programme peut faire l'objet d'adaptation selon les niveaux, prérequis et besoins des apprenants.

Modalités d'évaluation des acquis

- En cours de formation, par de nombreux exercices pratiques et conformes à la réalité, réalisés sur l'environnement de test dédié de chaque stagiaire
- Et, en fin de formation, par une certification

Les + de la formation

Le support de cours et les labs sont disponibles en anglais.

Les cours de la Trailhead Academy incluent une leçon dans laquelle seront découverts les concepts liés à l'IA, les bonnes pratiques qui en découlent et les méthodes pour l'intégrer à Salesforce afin de gagner en productivité.

Accessibilité de la formation

Le groupe M2i s'engage pour faciliter l'accessibilité de ses formations. Les détails de l'accueil des personnes en situation de handicap sont consultables sur la page Accueil et Handicap.

Modalités et délais d'accès à la formation

Les formations M2i sont disponibles selon les modalités proposées sur la page programme. Les inscriptions sont possibles jusqu'à 48 heures ouvrées avant le début de la formation. Dans le cas d'une formation financée par le CPF, ce délai est porté à 11 jours ouvrés.