FORMASUITE

PROGRAMME DE LA FORMATION

Les stratégies d'obtention et de fidélisation des clients en e-commerce

Le 11/11/2026

OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Elaborer un plan d'action marketing efficace
- Privilégier les techniques d'Inbound Marketing au techniques de marketing traditionnel
- Maîtriser les principes et leviers d'acquisition, de conversion et de fidélisation
- Distinguer les différents leviers d'acquisition
- Maîtriser les outils de référencement (SEO)

CONTENU

AVANT LA FORMATION

- Entretien téléphonique avec le formateur afin de personnaliser votre formation.
- Le programme de formation ci-dessous pourra donc être modifié gratuitement en fonction de vos attentes.

Jour 1

Matin

Etablir une stratégie de communication digitale adaptée

- Les nouveaux supports technologiques et leur enjeux (connectivité, géolocalisation)
- Communiquer de manière ciblée (Où, Quand, Comment)
- La data au coeur des enjeux de ciblage
- Elaborer un parcours client et un entonnoir de conversion

Après-midi

Assurer la supervision d'actions digitales

- Distinguer les pratiques de conquête et de fidélisation
- Examen instantané des performances et possibles implémentations
- Elaborer un tableau de bord et définir des Indicateurs clés de performance
- Mesurer le ROI et ses possibles leviers

Jour 2

Matin

Maîtriser les outils d'acquisition clients

- Les différentes formes de référencement (SEO, SEA, SMO)
- Apprendre à rédiger de manière à optimiser le référencement
- Comprendre le principe d'affiliation
- Les 4C du marketing mix
- Le display (native ads, programmatique) et le retargeting

Après-midi

Comprendre le fonctionnement et les enjeux de l'emailing

CONTACTEZ NOUS

Du Lundi au Vendredi
de 9h00 à 12h30 et de 13h30 à 17h00
Par téléphone au **05 31 60 07 07**
Par email : serviceclient@formasuite.fr
Responsable Pédagogique : Yannick Lacave

FORMASUITE
12 rue Courbet 82000 Montauban
SIRET : 842 016 594 00017
N° de déclaration d'activité : 76820087382

- La réglementation en vigueur
- Tester la réceptivité de sa cible aux emailing
- Rédiger un email pertinent et évaluer les résultats
- Construire des landing pages qui convertissent
- L'A/B testing pour évaluer sa campagne d'e-mailing
- Logiciel de routage d'emails

Utiliser les médias sociaux pour entretenir sa notoriété

- Etablir des objectifs (de conversion, d'affichage…)
- Développer sa communauté
- Le rôle du Community Manager
- Le rôle du Social Media Manager
- Les leviers qui permettent de rendre son contenu viral
- Les outils web publicitaires (Facebook Ads, Google Ads, Tiktok Ads)
- Fidéliser le client tout au long de son parcours web et mobile

FIN DE LA FORMATION

- Débrief de la formation avec le formateur pour consolider vos connaissances.

PREREQUIS

Aucun

PUBLIC VISE

E-commerçants, responsables d'entrepôts, responsables logistique et Supply Chain, responsables des systèmes d'informations, responsables projets.

- Formation individuelle ou collective (garantie à partir du premier inscrit)
- Formation assurée au sein de vos locaux ou dans une salle de formation dans la ville de votre choix
- Dates de votre choix sans surcoût
- Entretien téléphonique préalable avec notre formateur afin de personnaliser votre formation
- Inscription à réaliser 15 jours avant le démarrage de la formation
- Horaires : de 9h à 12h30 et de 13h30 à 17h
- Nombre de participants : de 1 à 20 participants (au delà nous consulter)
- **Formation accessible à toutes personnes porteuses de handicap. Locaux adaptés.**

DUREE

14 heures

PEDAGOGIE

Montée en compétence assurée par l'association d'un contenu théorique et pratique. Etude de cas concrets en rapport avec votre quotidien professionnel.

Suivi de l'exécution :

- Feuilles de présences signées des participants et du formateur par demi-journée
- Attestation de fin de formation mentionnant les objectifs, la nature et la durée de l'action et les résultats de l'évaluation des acquis de la formation.

Appréciation des résultats :

- Recueil individuel des attentes du stagiaire
- Questionnaire d'auto-évaluation des acquis en début et en fin de formation
- Évaluation continue durant la session
- Remise d'une attestation de fin de formation
- Questionnaire d'évaluation de la satisfaction en fin de formation

Moyens et supports pédagogiques :

- Evaluation des besoins et du profil du participant
- Apport théorique et séquences pédagogiques regroupées en différents modules
- Cas pratiques
- Questionnaire et exercices
- Tests de contrôle de connaissances et validation des acquis à chaque étape
- Retours d'expériences
- Séquences pédagogiques regroupées en différents modules,
- Remise d'un support pédagogique
- Echanges interactifs
- Intervention d'un formateur expert dans son domaine

Modalités d'évaluation et de suivi :

- Grille d'évaluation (test de positionnement)
- Entretien téléphonique avec le formateur avant la formation
- Travaux pratiques
- Tests de contrôle de connaissances et validation des acquis à chaque étape
- Echange avec le formateur par visioconférence (webinar), téléphone et mail
- Exercices corrigés, études de cas réels, mise en application concrète et utile
- Évaluation pour valider vos acquis en fin de formation

Profil du formateur :

- Chaque formation est sous la responsabilité du directeur pédagogique de l'organisme de formation.
- Le bon déroulement est assuré par le formateur désigné par l'organisme de formation.
- Formateur référent : M.Lacave Téléphone : 05 31 60 07 07

Une attestation de formation sera délivrée au stagiaire.