



FORMATION

Marketing conversationnel

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Comprendre les enjeux et les formats du marketing conversationnel
- Identifier les canaux et outils adaptés à son audience
- Créer des conversations automatisées performantes (chatbots, live chat, messagerie)
- Intégrer le marketing conversationnel dans une stratégie globale

DURÉE DE LA FORMATION

2 jours (14 heures)

PUBLIC VISÉ

Professionnels du marketing, de la relation client, indépendants, ou équipes commerciales souhaitant dialoguer à grande échelle avec leurs prospects ou clients

PRÉ-REQUIS

Aucun

DÉLAIS D'ACCÈS

Admissibilité sur dossier et échange avec l'équipe Experience : réponse sous 48 heures

TARIF

- Formation inter-entreprise : 1 620 euros HT par personne
- Formation intra / sur mesure : sur devis

Crews Education

3 rue Lac du Mont-Cenis, BP 70408, 73370 Le Bourget du Lac

Tél : 04.80.81.94.50 - Email : contact@crews-education.com

Site Web : www.crews-education.com



PROGRAMME DÉTAILLÉ

- Introduction au marketing conversationnel
 - Définition, enjeux et bénéfices
 - Historique et évolutions récentes
 - Panorama des cas d'usage : acquisition, fidélisation, SAV, RH...
- Canaux de conversation
 - Messenger, WhatsApp, Instagram DM, live chat, chat in-app
 - Comparatif des canaux selon les cibles
 - Choix du bon canal selon le parcours client
- Outils et plateformes
 - Présentation des principales solutions
 - Principes de fonctionnement : scénarios, déclencheurs, blocs
 - Connexion aux outils CRM et analytics
- Création de conversations efficaces
 - Principes d'une bonne architecture de conversation
 - Rédaction orientée conversion
 - Variables, conditions, réponses intelligentes
- Atelier pratique
 - Conception d'un chatbot ou d'un scénario conversationnel
 - Création du flow dans un outil no-code
 - Tests et itérations
- Mesure de la performance
 - Définir les bons indicateurs (engagement, conversion, satisfaction)
 - Analyse de l'expérience utilisateur
 - Amélioration continue du parcours conversationnel

DÉBOUCHÉS, PASSERELLES ET SUITES DE PARCOURS

A l'issue de la formation, les apprenants pourront mettre en place des expériences conversationnelles engageantes, adaptées à leurs objectifs marketing ou relation client.

MÉTHODES, MOYENS PÉDAGOGIQUES ET ENCADREMENT

- Animation des formations par des professionnels en activité
- Méthodes pédagogiques variées et dynamiques
- Encadrement individuel par l'équipe Experience

MOYENS POUR SUIVRE LA FORMATION

- Suite d'outils technologiques performants : Google Workspace for Education, Edusign...
- Cas pratiques sur des situations réelles d'entreprises

MOYENS D'ÉVALUATIONS

- Évaluation des acquis en fin de formation via un quizz ou un rendu de projet

RÉSULTATS ET INDICATEURS DE PERFORMANCES

- Taux de satisfaction en fin de formation : NA
- Taux de progression individuelle : NA
- Taux d'interruption en cours de formation : NA

ACCESSIBILITÉ

Accessibilité des personnes en situation de handicap, RQTH, ou difficultés particulières, nous contacter pour organiser un entretien et vous proposer un programme adapté à vos besoins : handicap@crews-education.com

Accessibilité des publics internationaux, nous contacter : international@crews-education.com

CONTACTS

- Par téléphone : +33(0)4 80 81 94 50
- Par WhatsApp : +33(0)7 56 10 93 20
- Par email : contact@crews-education.com

Crews Education

3 rue Lac du Mont-Cenis, BP 70408, 73370 Le Bourget du Lac

Tél : 04.80.81.94.50 - Email : contact@crews-education.com

Site Web : www.crews-education.com