

Certificat de capacité à la gestion de bases de données digitales et au mailing d'entreprise

CATEGORIE : C

Vue d'ensemble

Domaine(s) d'activité professionnel dans lequel(s) est utilisé la certification :

- Transverse : ■ **Tout domaine d'activité ayant une pertinence à constituer une base de données client numérisée et à mettre en place des actions de communication par mailing**

La certification est transverse. Elle s'adresse aux demandeurs d'emplois et à tous les professionnels de tous secteurs d'activités intervenant au sein ou pour le compte de TPE/PME, d'associations ou d'organisations, disposant d'une base de données client et souhaitant la digitaliser puis l'exploiter par des actions de mailing. La certification est construite pour répondre à des besoins réels de structures qui ont besoin d'optimiser la communication digitale et de rationaliser les actions de promotion auprès de leur clientèle.

Pour les TPE/PME et les organisations concernées, ces compétences permettent d'exploiter de manière ciblée des bases de données dans le cadre de stratégies de communication ou commerciales. Ces compétences sont indispensables pour travailler correctement des bases de données, les faire évoluer et les exploiter de manière pertinente et efficace dans le cadre d'actions de communication spécifiques en augmentant de manière significative les retombées.

Ces compétences constituent également un atout valorisable pour des demandeurs d'emplois dans le cadre de leurs recherches : ils pourront mettre à disposition des futurs employeurs cette capacité à rationaliser et exploiter commercialement une base de données digitales.

La certification a été lancée en septembre 2016 sous l'appellation : « Etre en mesure de gérer une base de données et de mettre en place un mailing de masse ». Son objet premier était de permettre à des TPE/PME peu numérisées et ne disposant pas de compétences dans le digital de pouvoir développer une stratégie digitale de gestion de leur relation client et de mener des actions de promotion par mailing.

Identification

Identifiant : **2951**
Version du : **15/11/2018**

Références

Consensus, reconnaissance ou recommandation :

Formalisé :

- **N/A**

Non formalisé :

- [Les enjeux de la transition numérique pour les entreprises](#)
- [TPE/PME : les enjeux de la transition numérique](#)
- [La transition numérique au coeur de la stratégie d'entreprise, de la Caisse des Dépôts](#)
- [Le Numérique Déroutant, du Lab de BPI France](#)

Code(s) NAF : **63.99Z**, **62.09Z**
Code(s) NSF : **320p**, **325**, **324t**
Code(s) ROME : **M1801**
Formacode : —

Date de création de la certification : **01/09/2016**

Mots clés : **Marketing digital**, **Base de données**, **Mailing**, **e-CRM**

Descriptif

Objectifs de l'habilitation/certification

La certification vise à former des professionnels pour les rendre capables de rationaliser la gestion numérique des données clients et de lancer des campagnes de mailing de masse sans être des spécialistes du digital ou des systèmes d'informations. Elle permet à des professionnels non spécialistes du digital, à des entrepreneurs, à des chefs d'entreprises, à des travailleurs indépendants de pouvoir gérer et améliorer eux-mêmes leurs bases de données clients en étant formés sur les pratiques de numérisation et d'utilisation de ces données.

Cette certification se veut à la fois accessible et opérationnelle pour permettre aux TPE/PME de pouvoir lancer des actions de promotion/communication par mail auprès de leur clientèle sans avoir à passer par des agences et des spécialistes qu'ils ne peuvent se permettre de rémunérer.

Cette certification est délivrée par la WAB, Cité Numérique Bergeracoise implantée au cœur d'un quartier prioritaire, à l'issue d'un cursus de formation spécifique pensé et conçu pour les demandeurs d'emplois et professionnels des TPE/PME. Les formations et activités de la WAB sont portées par une Société Coopérative d'Intérêt Collectif à capitaux mixtes. De nombreux acteurs publics et privés sont impliqués, que ce soit les collectivités locales (Municipalité de Bergerac ou Communauté d'Agglomération de Bergerac qui ont souscrit à son capital) ou les services déconcentrés ou décentralisés de l'Etat (DIRECCTE Dordogne, Conseil Départemental de Dordogne, Conseil Régional Nouvelle Aquitaine ou Union Européenne qui soutiennent notre activité par des subventions publiques). La WAB, est également née de la volonté d'acteurs privés de créer du dynamisme autour de la filière digitale et de participer à la numérisation des entreprises du territoire pour accompagner leur développement économique.

La mission principale de La WAB est ainsi d'accompagner les entreprises dans leur développement digital et de leur permettre l'accès aux outils numériques grâce notamment à la formation. En lien avec les entreprises nous avons mis en place des formations agiles et flexibles, d'un format court répondant à des besoins opérationnels et qui s'adaptent aux cas concrets des participants. Nous voulons participer à l'éducation sur la durée des acteurs afin qu'ils parviennent à s'approprier les nouveaux outils de communication et développent de bonnes pratiques dans le digitale grâce à des formations/actions très opérationnelles. La certification à la gestion des bases de données entre directement dans ce cadre en permettant à des personnes et des organisations de rapidement savoir constituer et gérer ses bases afin d'engager les actions de communication par mail qui sont souvent privilégiées dans le cadre des démarches commerciales.

Lien avec les certifications professionnelles ou les CQP enregistrés au RNCP

- La certification n'est directement reliée à aucune certification professionnelle.

Descriptif général des compétences constituant la certification

La certification permet d'acquérir les compétences suivantes :

Maitriser les principales bonnes pratiques quant à la gestion d'une base de données clients digitale.

Etre en mesure de s'appuyer sur une base de données pour développer du mailing de masse.

Cibler des actions de communication digitales en lien avec des données et des informations répertoriées.

Public visé par la certification

- La certification s'adresse : - Aux professionnels (chefs d'entreprises ou salariés) souhaitant être en capacité de rationaliser la gestion de leur base de données clients et de l'utiliser à des fins commerciales -

Personnes en charge de la relation client et de la communication digitale pour le compte d'organisations, d'associations, etc. - Aux demandeurs d'emploi se dirigeant vers une fonction commerciale et/ou de gestion du digital dans une entreprise

Modalités générales

La préparation à la certification est construite autour de 3 phases :

L'analyse des besoins des participants - étude appliquée

Cette phase se construit avec les participants en utilisant un audit réalisé de leur gestion actuelle des données clients et de leur exploitation via l'outil mail. Elle vise à amener les participants à prendre conscience du niveau de numérisation de leurs données, de l'utilisation commerciale qui en est faite et des potentiels d'amélioration en fonction de leurs objectifs

La formation à l'acquisition de compétences associées à la mise en œuvre d'actions visant à améliorer la gestion/exploitation digitale des données clients pour le mailing - formation et mises en situations

Cette 2^{ème} phase permet aux participants d'acquérir les compétences nécessaires à la gestion rationnelle des données digitales sur leurs clients et leur exploitation via l'outil mail. Les sessions de formation proposent une alternance de temps théoriques et d'applications au cas concret de l'entreprise. Le but pour chaque participant est de disposer d'un certain nombre de livrables (exemple de base de données type et de structure de mail de masse type) correspondant à l'application concrète des enseignements théoriques.

L'accompagnement des participants dans la mise en œuvre effective d'actions et le contrôle des impacts et des résultats

Cette 3^{ème} phase vise à vérifier l'acquisition effective des compétences par un contrôle et une évaluation des améliorations de la gestion digitale des données et de leur utilisation via l'outil mail. Elle se déroule sous la forme d'un atelier pratique au cours duquel la WAB teste l'assimilation des compétences par le participant, s'assure de la mise en œuvre effective des bonnes pratiques et valide avec le participant la cartographie des actions à engager à court et moyen terme pour poursuivre l'amélioration continue de la gestion/exploitation des données clients.

La certification intervient à l'issue de 14 heures de formation

Liens avec le développement durable

Aucun

Valeur ajoutée pour la mobilité professionnelle et l'emploi

Pour l'individu

Pour les individus, la certification permet de pouvoir gérer efficacement ses données digitales clients et mettre en place de manière autonome un plan de communication via l'outil mail. Elle permet de pouvoir gérer la structuration d'une base de données digitale, de l'adapter aux exigences des outils de

Pour l'entité utilisatrice

Pour les entités, la certification rend accessibles des perspectives de croissance liées au digital en permettant aux entreprises d'être en capacité de travailler en interne à l'amélioration de la visibilité de leur marque, de leurs produits et services. Par ces apports, la certification ouvre à des TPE/PME ou des

mailing de masse et de savoir exécuter des envois groupés de mails. Pour les individus, la certification valide leurs capacités à gérer les problématiques de gestion et d'exploitation de données clients, que ce soit dans le cadre d'une mise à jour de compétences ou dans le cadre d'une acquisition de nouvelles compétences. Avec l'essor d'Internet, ce certificat ouvre des perspectives à la fois d'emplois et d'évolutions de missions ou de postes au sein d'entreprises et d'organisation.

associations des possibilités de gérer avec des coûts cohérents des campagnes de promotion/communication via l'outil mail. La certification contribue ainsi à renforcer la notoriété d'une marque et la connaissance des services/produits auprès des utilisateurs. Pour les TPE/PME insérées au cœur des territoires, ces aspects peuvent être déterminants pour les accompagner dans leur croissance, dans leurs projets de développement et/ou dans leurs évolutions qui parfois conditionnent leur survie pour certaines d'entre-elles.

Evaluation / certification

Pré-requis

La certification est volontairement ouverte à tous publics sans aucun prérequis en termes de niveau scolaire, ni même de niveau de qualification. Elle s'adresse à des professionnels, des entrepreneurs, des demandeurs d'emplois désirant valoriser une compétence digitale face à des employeurs et à tous publics étant confrontés à des besoins de gestion et d'exploitation, via l'outil mail, de leurs données clients digitalisées

Compétences évaluées

En lien avec les programmes de formation et les phases de déroulement des actions de formation, les compétences évaluées sont les suivantes :

Analyser le niveau de gestion digitale des données clients en vue de leur exploitation via l'outil mail.

Elaborer un plan d'amélioration de cette gestion digitale des données en vue de mailing de masse.

Mettre en œuvre un plan d'envoi de mails à partir d'une base de données digitale rationalisée.

Les compétences évaluées sont liées à des cas réels et des mises en situations professionnelles pour permettre aux jurys d'apprécier les capacités des candidats à agir correctement en situation.

Niveaux délivrés le cas échéant (hors nomenclature des niveaux de formation de 1969)

Aucun niveau n'est lié à la certification

Centre(s) de passage/certification

- La certification se déroule au sein des locaux de la WAB : 35 rue de la Fonbalquine, 24100 Bergerac

La validité est Temporaire

Durée de 3 années : les pratiques et outils utilisés pour le mailing et la gestion numérique des données évoluant constamment, il sera nécessaire de mettre à jour les compétences de manière régulière.

Possibilité de certification partielle : non

Matérialisation officielle de la certification :

Un certificat de capacité est remis aux participants ayant passé avec succès les évaluations

Plus d'informations

Statistiques

Les différents soutiens et financements nous ont permis de former 20 entreprises à la version initiale du « Certificat de capacité à la gestion de bases de données digitales et au mailing d'entreprise » sur tout le territoire de la Dordogne depuis le lancement de nos formations en septembre 2016. Ceci représente un contingent de 20 chefs d'entreprises et salariés formés à la capacité de gestion de bases de données et au mailing d'entreprise.

Nous visons la certification d'au moins 40 stagiaires par année à partir de 2017/2018.

Autres sources d'information

<https://www.la-wab.fr/>