

Se développer par l'exploitation des données clients

CATEGORIE : C

Vue d'ensemble

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

Transverse : ■ **Tous domaines concernés**

Code(s) NAF : **71.11Z**, **73.20Z**, **68.10Z**, **74.90A**,
65.30Z, **65.11Z**, **61.10Z**

Code(s) NSF : **313n**

Code(s) ROME : **M1705**, **M1702**, **C1203**, **C1101**, **D1403**

Formacode : **31036**

Date de création de la certification : **01/09/2014**

Mots clés : **Internet**, **Marketing digital**, **Webmarketing**,
Base de données -

Identification

Identifiant : **2962**

Version du : **11/07/2017**

Références

Consensus, reconnaissance ou recommandation :

Formalisé :

■ **Néant**

Non formalisé :

- [Exploiter une base de données clients](#)
- [Collecter et traiter les données clients](#)

Descriptif

Objectifs de l'habilitation/certification

Il est stratégique pour les entreprises de se positionner sur le marché en tenant compte des réels besoins des clients. Les entreprises ont à leur disposition un volume de données très important mais la compétence attendue est cette capacité à les organiser et à les exploiter.

L'exploitation des données clients permet d'obtenir des informations stratégiques sur leur comportement, les schémas de vente ou la qualité qu'ils perçoivent des produits et services proposés.

La montée en compétences des collaborateurs futurs ou en poste, permet de répondre à ce besoin crucial qui touche toutes les entreprises quel que soit leur secteur.

Lien avec les certifications professionnelles ou les CQP enregistrés au RNCP

■ Néant

Descriptif général des compétences constituant la certification

Exploiter ses propres données relatives aux clients

- Valider l'exploitation des données clients pour permettre l'obtention d'informations utiles et repérer ainsi de nouvelles opportunités

- Déployer une stratégie d'analyse de données pour permettre une nouvelle « culture de données » orientée clients.

- Mettre en place une exploitation plus rapide de ses propres données, pour créer de nouvelles opportunités de revenus à l'organisation.

- Analyser les données pour détecter des informations sur le comportement des clients.

Public visé par la certification

Tous publics

- Intégrer dans la gouvernance et le management de l'entreprise une nouvelle culture « orientée données », pour s'écarter de politiques reposant sur des notions préconçues.

Développer la base de données collectée sur le WEB

- Augmenter le trafic sur son propre site internet pour attirer plus de visiteurs correspondants à la cible visée.

- Créer et animer un blog pour recueillir des réactions et des données sur ses clients.

- Développer sa stratégie de présence sur les réseaux sociaux pour rechercher à travers les échanges avec ses clients l'accès à des prospects.

- Constituer les fichiers de prospection en établissant des critères précis de ciblage pour gérer les campagnes de prospection.

- Rechercher des informations complémentaires sur ses clients pour mieux cibler les prochaines actions.

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 pour capter de nouvelles générations de clientèles et collaborateurs.

- Créer un avantage concurrentiel auprès de sa clientèle pour se distinguer par la proximité générée.

- Investir dans le développement de solutions et de **produits innovants** pour s'affirmer sur un positionnement de niche.

- 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.

Modalités générales

Formation continue en inter

Formation organisée en 3 modules

Module 1 : L'exploitation de ses propres données relatives aux clients.

Module 2 : Le développement de la base de données collectée sur le WEB

Module 3 : La mise en place de la stratégie de développement commercial.

Entre 21 heures et 42 heures suivant le niveau et les objectifs de l'apprenant

Liens avec le développement durable

niveau 1 : Certifications et métiers qui internalisent le développement durable. Les activités et compétences mobilisées mettent en oeuvre des matériaux et produits moins polluants

Valeur ajoutée pour la mobilité professionnelle et l'emploi

Pour l'individu

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.

Pour l'entité utilisatrice

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, quelque-soit 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.

Evaluation / certification

Pré-requis

Aucun mais des connaissances en informatique sont favorables

Compétences évaluées

Exploiter ses propres données relatives aux clients

- Valider l'exploitation des données clients pour permettre l'obtention d'informations utiles et repérer ainsi de nouvelles opportunités

- Déployer une stratégie d'analyse de données pour permettre une nouvelle « culture de données » orientée clients.

- Mettre en place une exploitation plus rapide de ses propres données, pour créer de nouvelles opportunités de revenus à l'organisation.

- Analyser les données pour détecter des informations sur le comportement des clients.

- Intégrer dans la gouvernance et le management de l'entreprise une nouvelle culture « orientée données », pour s'écarter de politiques reposant sur des notions préconçues.

Développer la base de données collectée sur le WEB

- Augmenter le trafic sur son propre site internet pour attirer plus de visiteurs correspondants à la cible visée.

- Créer et animer un blog pour recueillir des réactions et des données sur ses clients.

- Développer sa stratégie de présence sur les réseaux sociaux pour rechercher à travers les échanges avec ses clients l'accès à des prospects.

Centre(s) de passage/certification

- Ecole Supérieure d'Assurances 13 rue Fernand Léger - 75020 Paris

- Constituer les fichiers de prospection en établissant des critères précis de ciblage pour gérer les campagnes de prospection.

- Rechercher des informations complémentaires sur ses clients pour mieux cibler les prochaines actions.

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 pour capter de nouvelles générations de clientèles et collaborateurs.

- Créer un avantage concurrentiel auprès de sa clientèle pour se distinguer par la proximité générée.

- Investir dans le développement de solutions et de **produits innovants** pour s'affirmer sur un positionnement de niche.

- 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.

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

Néant

La validité est Permanente

Possibilité de certification partielle : non

Matérialisation officielle de la certification :

Certificat de compétences

Plus d'informations

Statistiques

Depuis 2014 environ 125 stagiaires par an

Autres sources d'information

www.esassurances.com