

# Email Academy

Catalogue de formation

Boostez  
les performances  
de vos emailing

**7 FORMATIONS**  
entièrement dédiées  
à l'email marketing



**APPRENDRE LE RESPONSIVE DESIGN** VENDRE PAR L'EMAILING  
MAITRISER LE LÉGISLATION DE L'EMAILING **MARKETING AUTOMATION**  
STATISTIQUES ET MINING **DÉVELOPPER SON EMAIL EN HTML**  
AMÉLIORER SA DÉLIVRABILITÉ

# Qu'est-ce que l'Email Academy ?

Depuis 2000, le cabinet Florence Consultant a conseillé plus de 240 entreprises dans la mise en place et l'amélioration de leurs stratégies et campagnes d'emailing.

En nous appuyant sur les recommandations et méthodes développées lors de ces prestations, nous avons lancé un cycle complet de formations autour de l'email marketing et de ses applications.

Depuis 2009, près de 490 responsables marketing, e-marketing, e-CRM, e-mailing ou e-commerce ont suivi ces formations.

Tous ces responsables ont pu ainsi accroître les résultats de leurs campagnes d'emailing de manière très sensible.

Vous trouverez dans ce catalogue le détail des formations programmées pour l'année 2022 sur Paris et en distanciel.

Je vous invite à tout de suite le découvrir et réserver votre place dans les formations qui vous intéressent. Vous pourrez ainsi, vous aussi, profiter du savoir-faire des meilleurs experts pour développer les performances de vos campagnes d'emailing.

J'espère pouvoir vous accueillir lors d'une prochaine "académie" et avoir le plaisir de contribuer au développement de vos résultats !



## Bruno Florence

Fondateur de l'Email Academy et de [Florence Consultant](#)

Rédacteur du blog [Pignonsurmail.com](#)

Membre du bureau de la DMA France

Co-fondateur de [l'EmDay](#)

Expert Emailing

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Bruno Florence', written in a cursive style.

# Nos méthodes et engagements pédagogiques

Nos formations associent présentation théorique et illustrations par des cas concrets. Les exemples et statistiques présentés sont issus de notre veille permanente sur l' emailing et des retours de campagnes d' emailing que nous effectuons pour nos clients ou pour notre propre compte.

Pour la formation "**Vendre par l' emailing**", les stagiaires sont invités à nous faire parvenir des exemples d' email, avant la formation, pour que nous puissions les analyser et suggérer des améliorations. Nous utilisons des études de cas d' Eye Tracking pour mesurer le comportement des internautes face à l' email.

## Exemple d' analyse Eye Tracking



Lors de la formation "**Délivrabilité**", un diagnostic flash de votre environnement technique est effectué pour illustrer les concepts présentés lors du cours.

Lors de la formation "**Responsive Design**", un email responsive est réalisé de A à Z avec le formateur.

Nous nous appuyons également sur notre étude comparative des outils de gestion de campagnes d' emailing régulièrement mise à jour.

Enfin, le contenu des cours est actualisé tous les 6 mois, pour être au plus proche des dernières évolutions en matière d' emailing.

## 3 formateurs experts

### Bruno Florence



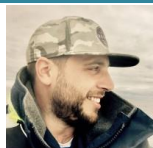
Dirigeant du cabinet Florence Consultant, créé en 2000, il a accompagné près de 220 clients. Membre de la DMA France. Il anime le blog Pignonsurmail dédié à l'emailing et au CRM et intervient dans de nombreux 3ème cycle (MBA Ecap, Kedge-Marseille) sur le marketing en ligne.

### Jérôme Mollier



Jérôme Mollier a derrière lui 13 années d'expertise en Datamining et CRM analytique. Il s'est associé à l'équipe dirigeante de Relatia en tant que directeur du pôle Marketing intelligence.

### Julien Wald



Issu d'une formation créative, graphiste en agence, puis chef de projet digital, il crée en 2009 son studio de production spécialisé dans l'intégration d'email et le responsive design. 1er lauréat du concours EMDAY 2015 "innovation dans l'email", il travaille en relation avec de grandes agences de communication qu'il conseille et accompagne en production d'emailing.

# Vendre par l'emailing

## Public

- o Acteurs ayant une expérience dans la gestion de campagnes d'emailing orientées VPC
- o Responsables marketing et e-marketing
- o Webmasters
- o Chefs de produit

## Prérequis

- o Effectuer des campagnes d'email marketing.

## Objectifs

- o Augmenter le CA de vos emailing,
- o Rédiger des messages qui déclenchent plus de clics,
- o Renouveler sa créativité dans les objets des emails,
- o Mettre en place une personnalisation pertinente,
- o Mieux utiliser les visuels, le gif animé, la vidéo et les formats spéciaux de l'email,
- o Travailler les visuels pour déclencher l'émotion
- o Optimiser le rythme de ses campagnes.

## Le + : Une formation personnalisée

Une fois votre inscription validée, faites-nous parvenir des exemples de vos emailing. Lors de la formation, nous cernerons quelques axes d'amélioration de la conception et de la rédaction de l'email et il ne vous restera plus qu'à les

## Informations pratiques

Formateur : B. Florence  
Durée : 1 jour – 7h  
Lieu : Paris 10<sup>e</sup> ou à distance

## L'emailing et la vente

- Poids de l'e-marketing direct dans la vente en ligne BtoB et BtoC, le rôle de l'attribution,
- Rappel du contexte juridique du recueil des données et du consentement
- Portrait de l'utilisateur de l'email en BtoB et BtoC en 2021

## Concevoir et rédiger des emails de vente en ligne

- Quelles démarches adopter dans la conception d'un email orienté vente en ligne ?
- Que nous apprenne les études d'Eye-tracking sur le comportement des internautes ?
- Les principales erreurs à éviter dans la rédaction
- Les règles de hiérarchisation et d'organisation de l'email
- Doit-on rédiger des textes longs ou courts ? Le rôle des "bullets points"
- Le rôle des éléments accélérateurs de la décision d'achat
- L'enjeu du haut du message
- 5 types d'écriture pour déclencher un intérêt

## Optimisation de l'objet de l'email

- Importance de l'expéditeur et de l'objet
- Usage de la personnalisation, des %, montants et des caractères spéciaux
- Utilisation du preheader, le second objet de l'email
- Les verbes à employer
- Les 7 types d'objets
- Comment se renouveler sur la conception des objets ?

## Le travail sur l'appel au clic (ou CTA) au sein de l'email

- Les règles de déclenchement de l'appel au clic.
- Le rôle des visuels et du texte
- Le positionnement des appels au clic au sein de l'e-mail
- Optimiser les CTA avec la micro-copy et les pseudo formulaires au sein des emails

## Le rôle des visuels

- Rappel des enjeux et du contexte d'affichage des emails suivant les Webmails,
- Le visuel, enjeux de l'émotion,
- Le travail sur la balise ALT

## Les différents formats de l'email

- Le multipart est-il encore intéressant ? L'email au format texte
- Usage de la vidéo, des gifs animés, des emails dynamiques et des formats extralarges et hauts
- Le format mobile : adaptatif et responsive, quelles sont les meilleures pratiques

## Augmenter la dimension relationnelle

- Comment faire pour diminuer la sensation de communication de masse et accroître la dimension relationnelle ?
- Les différents types de personnalisation : du déclaratif au comportemental, quelle gestion de ces données ?
- Focus sur les moteurs de recommandation

## Optimiser le déroulement d'une campagne, savoir gérer les phases de test

- Rappel des principales étapes de la réalisation d'un email
- La gestion du BAT
- La phase de test de l'emailing (le Split testing)
- Le travail sur les plans de test : objet, offre, heure et jour, landing page...
- La mesure du résultat de la campagne, les indicateurs de base et avancés, les erreurs d'interprétation à éviter

1 jour – 890 € HT

# Vendre par l'emailing

---

## **MODALITE D'ACCES A LA FORMATION**

- L'inscription du stagiaire est validée une fois la convention de formation signée.
- Les inscriptions sont possibles jusqu'à la veille de la formation.

## **MÉTHODES PÉDAGOGIQUES & ÉVALUATION DES ACQUIS**

Les principes de la vente par l'emailing sont présentés et les stagiaires réalisent ensuite des exercices sur des emailing pour les améliorer.

A l'issue de la formation un questionnaire d'évaluation des acquis sur les bonnes pratiques de la vente par l'emailing vous sera transmis

## **ACCESSIBILITÉ POUR PERSONNES HANDICAPÉES**

Merci de nous contacter pour toutes situations particulières

## **EVALUATION ET RETOURS DES STAGIAIRES SUR LA FORMATION**

Les évaluations de la formation se fondent sur 3 thèmes :

- L'organisation et le contenu de la formation : 85.3/100
- La qualité globale de la formation : 75.6/100
- La satisfaction des stagiaires : 84.2/100

Ces données sont issues du recueil des avis des stagiaires depuis 2018

# Améliorer la délivrabilité de ses emailing

## Public

- Responsables emailing
- Responsables marketing direct
- Gestionnaires BDD
- Responsables e-business
- Responsables CRM
- Consultants e-commerce / e-marketing

## Prérequis

- Effectuer des campagnes d'emailing
- Utiliser un outil de routage d'emailing

## Objectifs

- Savoir mesurer sa délivrabilité
- Bien paramétrer son outil de routage
- Gérer efficacement sa base de données
- Identifier et réactiver les inactifs.
- Savoir résoudre un blocage

## Le + : Une formation personnalisée

Une fois inscrit à la formation, faites-nous parvenir un email au travers de votre plateforme de routage.

Lors de la formation, nous vous montrerons comment établir une première analyse de votre environnement de routage et dresserons quelques premières recommandations.

## Informations pratiques

Formateur : B. Florence  
Durée : 1 jour – 7h  
Lieu : Paris 10è ou à distance  
Prix : 890 € HT

## Formation Distancielle

Sur demande ou aux dates disponibles sur le [site](#).

## Rappel du contexte de l'envoi d'emails et de son évolution

- La problématique du spam, du phishing et du filtrage des emails
- Les organismes de lutte contre le spam, le rôle de Signal Spam
- Impact pour les FAI Webmails, les routeurs et les professionnels de l'e-marketing

## Les différents acteurs de la chaîne de routage des emails et les différents dispositifs de filtrage

- Quels sont les dispositifs de filtrage connus et leur mode de gestion ?
- Les principales technologies disponibles et leurs usages
- L'analyse du type d'envoi et l'authentification (DKIM, SPF, Dmarc...)
- L'interprétation des erreurs d'envoi (NPAI et bounces)
- Les filtres basés sur le contenu : focus sur Vade Retro
- Les listes noires, comment les traiter en cas de problème ?
- Les plaintes et les boucles de rétroaction
- Synthèse des normes techniques à mettre en place (RFC)
- Le cas des spamtraps, honey spot
- La réputation des adresses IP et des URL
- Les programmes d'accréditation (Return Path, ECO...)

## Analyse par FAI / webmail des politiques de filtrage connues

- Les politiques de filtrage connues par les FAI/webmails européens
- Le rôle et l'organisation des "abuse desk"
- Présentation des dispositifs de filtrage pour Outlook.com, Yahoo, Gmail et les principaux acteurs français (Orange, SFR et Free)
- Les outils spécifiques de Outlook.com (SNDS) et Gmail (tableau de bord)
- Les cas du filtrage en BtoB : les dispositifs utilisés, les règles à respecter, la mesure de la délivrabilité pour les grands comptes

## Les nouveaux indicateurs de gestion de campagnes

- Les différentes statistiques possibles et leur intérêt (analyse de cas)
- Les outils de mesure de la délivrabilité (Seed List, taux par domaine, analyse bounces ...)
- Quelles méthodes pour améliorer la délivrabilité ?

## Les solutions de routage

- Organisation des routeurs autour de la délivrabilité
- Synthèse des prestations proposées par les routeurs

## Le travail du marketeur

- Maintenir une base de bonne qualité
  - ✓ Les précautions à prendre sur les processus d'abonnement et de désabonnement
  - ✓ Diminuer les taux de plainte par une hygiène adéquate
  - ✓ Gérer les provenances
  - ✓ Optimiser les NPAI
  - ✓ Filtrer les adresses piège
- Mieux gérer le désabonnement
- Adapter le rythme des campagnes
  - ✓ Diminuer les plaintes
  - ✓ Gérer la pression commerciale et la fréquence de publication
- Gérer les inactifs
  - ✓ Déterminer le seuil d'inactivité
  - ✓ Gérer un programme de réactivation des inactifs
  - ✓ Exemples d'emails de réactivation

## Les sources d'information à surveiller autour de la délivrabilité

1 jour – 890 € HT

# Améliorer la délivrabilité de ses emailing

---

## MODALITE D'ACCES A LA FORMATION

- L'inscription du stagiaire est validée une fois la convention de formation signée.
- Les inscriptions sont possibles jusqu'à la veille de la formation.

## MÉTHODES PÉDAGOGIQUES & ÉVALUATION DES ACQUIS

Les principes techniques et marketing de gestion de la délivrabilité seront présentés puis des exercices pratiques seront réalisés à partir du contexte de routage des stagiaires .  
A l'issue de la formation un questionnaire d'évaluation sur les acquis de la gestion de la délivrabilité vous sera transmis

## ACCESSIBILITÉ POUR PERSONNES HANDICAPÉES

Merci de nous contacter pour toutes situations particulières

## EVALUATION ET RETOURS DES STAGIAIRES SUR LA FORMATION

Les évaluations de la formation se fondent sur 3 thèmes :

- L'organisation et le contenu de la formation : 92.8/100
- La qualité globale de la formation : 87.1/100
- La satisfaction des stagiaires : 85.4/100

Ces données sont issues du recueil des avis de 65 stagiaires depuis 2018



# Développer son email en HTML

## Public

- Webmasters
- Intégrateurs HTML
- Développeurs HTML

## Prérequis

- Posséder quelques notions de HTML ou avoir utilisé un email builder.

## Objectifs

- Produire un code HTML qui n'impacte pas la présomption de spam
- Assurer un rendu homogène, quel que soit le contexte de visualisation
- Connaître les balises sensibles ou inadaptées à l'emailing
- Connaître les outils en ligne permettant de gagner du temps lors de la réalisation d'emailing
- Concevoir un email compatible mobile

## Le + : de la pratique

Les thèmes présentés seront illustrés de nombreux cas concrets et de l'intégration d'une newsletter de A à Z.

Pour la pratique un ordinateur avec un éditeur HTML **est indispensable** pour réaliser les exercices avec le formateur sur votre environnement de travail.

## Informations pratiques

Formateur : J Wald

Durée : 1 jour – 7h

Lieu : Paris 10<sup>e</sup> -Distanciel

Prix : 890 € HT

### Le HTML pour une newsletter

- Présentation des principales erreurs à éviter lors de la réalisation d'une newsletter (son, vidéo, flash, PJ, JS, etc...)
- Fil rouge sur une newsletter type : preheader, header, footer, tableau 2 lignes 2 colonnes, menu, liens (externes et ancrés) et images

### Introduction au HTML

- Rappels et définitions Du XHTML 1,0
- Structure de base d'une balise HTML (élément, attribut, valeur)

### Les éditeurs WYSIWYG

- Tour d'horizon des différents logiciels pour coder un message en HTML (PC et Mac)
- Les fonctions utiles pour créer des emails

### La structure du document HTML

- Les balises d'entête : doctype, Méta, Charset
- Usage des styles CSS
- La structure du code
- Styles d'écriture et séparateurs
- Listes d'éléments
- Liens internes et externes
- Nettoyage de code, correction et syntaxe à respecter

### Les titres, séparateurs et paragraphes

- Comment gérer les titres, paragraphes et séparateurs
- Les balises div

### La gestion des images

- Comment optimiser une image dans l'email ?
- Les différents formats acceptés, la découpe d'un fichier PSD
- Création d'un gif animé

### Le codage des liens

#### Les tableaux HTML

- Table simple et à plusieurs cellules
- Spécifications d'une table (marqueurs TR, TD, TH)

### Les arrière-plans et tables de couleurs

#### La gestion des caractères spéciaux dans le codage

#### Présentation des CSS et des balises correctes pour une newsletter

### Intégration du code HTML et de la version texte dans une solution de routage

- Intégration des variables de paramétrage
- Précautions à prendre

### L'email adapté aux device mobiles

#### Les modes de conception sur device mobile

- Usage de la feuille de style @media
- Règles ergonomiques des smartphones et tablettes
- Conception d'un email 100% compatible iPhone et Android

### Tester son email : prévisualisation contrôle délivrabilité

- Test antispam
- Lexique des erreurs les plus communes
- Les outils du marché

Liens internet pour suivre l'évolution et les meilleures pratiques

**Les thèmes présentés seront illustrés de nombreux cas concrets et de l'intégration d'une newsletter de A à Z .**

# Développer son email en HTML

---

## MODALITE D'ACCES A LA FORMATION

- L'inscription du stagiaire est validée une fois la convention de formation signée.
- Les inscriptions sont possibles jusqu'à la veille de la formation.

## MÉTHODES PÉDAGOGIQUES & ÉVALUATION DES ACQUIS

Les principes de codage sont présentés et les stagiaires réalisent ensuite des exercices de codage en utilisant un éditeur en ligne.

De nombreux cas concrets d'intégration d'une newsletter de A à Z seront présentés.

A l'issue de la formation un questionnaire d'évaluation des acquis sur le codage HTML vous sera transmis

## ACCESSIBILITÉ POUR PERSONNES HANDICAPÉES

Merci de nous contacter pour toutes situations particulières

## EVALUATION ET RETOURS DES STAGIAIRES SUR LA FORMATION

Les évaluations de la formation se fondent sur 3 thèmes :

- L'organisation et le contenu de la formation : 97.5/100
- La qualité globale de la formation : 95.6/100
- La satisfaction des stagiaires : 94.4/100

Ces données sont issues du recueil des avis des stagiaires depuis 2018

# Apprendre à coder un email en responsive design

## Public

- Webmasters
- Intégrateurs HTML
- Développeurs HTML

## Prérequis

- Bonne connaissance de HTML et CSS
- Il est recommandé de venir avec un PC portable.

## Objectifs

- Vous rendre capable de concevoir des emails qui s'adaptent parfaitement à la lecture sur tablette et sur smartphone, tout en conservant un rendu optimal sur ordinateur,
- Vous permettre de maîtriser les limites du responsive design.

## Le + : de la pratique

Les thèmes présentés seront illustrés de nombreux cas concrets et de l'intégration d'un email en responsive design.

E Gérard veille régulièrement sur les évolutions fréquentes du code responsive et remet à jour ses conseils de codage à chaque formation.

Venez avec votre ordinateur et réalisez les exercices avec le formateur sur votre environnement de travail.

## Informations pratiques

Formateur : J Wald  
Durée : 2 jours – 14h  
Lieu : Paris 10è -Distanciel  
Prix : 1650 € HT

### Rappel des enjeux de l'email sur smartphones et tablettes

- Les derniers chiffres et tendances des smartphones et tablettes
- Les usages les plus courants du mobile, le poids de l'email et des différents OS
- Focus sur les spécificités iOS : gestion des images, des polices, reconnaissance CSS3, vidéo...
- Focus sur les spécificités Android : les différents logiciels client
- Focus sur la France en BtoC et BtoB
- Comment mesurer l'ouverture sur environnement mobile ? Les différentes solutions

### Les techniques d'adaptation des emails au mobile

- Les différentes tailles d'écran
- La différence entre le design adaptatif design et responsive
- Les différents breakpoints
- Les 5 mythes sur les emails mobiles
- Les 4 approches pour coder un email adapté au mobile
- Les 3 gestions du contenu sur un email mobile
- Rappel des bases du HTML pour l'email
- Rappel des bonnes pratiques de codage CSS
- La balise @media : principes et précautions de mise en œuvre
  - ✓ Usage des balises Min-Width & Max-Width
  - ✓ Gestion des points de rupture
- Quels outils de messagerie prennent en charge les media queries ?
- Les outils d'aide à la conception et aux tests du responsive design

### Création d'un email en responsive design de base au framework

- Scalabe Design vs Fluid Design vs Responsive Design pour quel type de communication ?
- Mise en pratique

#### Part I : Réalisation d'un template simple (mobile first)

Coder la structure de base  
Ajouter des images et du texte  
Créer les styles pour Desktop  
Définir les conditions de changement de mise en forme pour les mobiles  
Créer les media queries  
Modifier de la dimension de l'email pour mobile (largeur fixe, largeur fluide)  
Optimiser le contenu (taille des caractères, marge, boutons)  
Test de rendu de l'email sur Desktop et mobile

#### Part II : Structure 2 colonnes

Coder la structure tabulaire en 2 colonnes  
Créer les styles pour écrans Desktop  
Optimiser les conditions pour les mobiles Responsive Design  
Passer de 2 à 1 colonne sur mobile

#### Partie III : Structure 3 colonnes

Coder de la structure tabulaire en 3 colonnes  
Empêcher les bugs d'Outlook grâce aux commentaires conditionnels  
Créer les media queries pour passer de 3 à 1 colonne sur mobile

#### Part IV : Optimisation des images pour mobile

Qualité d'image  
Traitement des images Retina  
Recadrer une image sur mobile  
Remplacer une image par une autre  
Optimisation de la bannière mobile  
Optimisation de la mise en page mobile :

- Modifier la taille des caractères
- Modifier les marges sur mobile

#### Part V : éléments avancés

Masquer des contenus sur mobile (menu, images)  
Augmenter la taille du CTA sur mobile  
Créer un email responsive sans media queries

#### Part VI : Les meilleures pratiques

Créer un pre-header pour inciter les utilisateurs mobiles  
Structurer la mise en page du footer  
Amélioration progressive :

- Arrondir les coins des images
- Ajout d'une ombre (text-shadow et box-shadow)
- Utilisation d'une Web Font pour l'email
- Ajouter du style aux balises ALT

#### Part VII : Les outils

Litmus, Email on Acid, Putsmail, Litmuscope  
HTML Validator, CSS validator, Adobe Brackets,  
Sublime Text, JPEGmini, tinyPNG, Compressor.io

#### Part VIII : Augmenter sa productivité

Utiliser un responsive email framework (Foundation for emails, MJml, etc.)  
Créer son propre framework (approche modulaire)

1 jour – 890 € HT

# Apprendre à coder un email en responsive design

---

## MODALITE D'ACCES A LA FORMATION

- L'inscription du stagiaire est validée une fois la convention de formation signée.
- Les inscriptions sont possibles jusqu'à la veille de la formation.

## MÉTHODES PÉDAGOGIQUES & ÉVALUATION DES ACQUIS

Les principes de codage sont présentés et les stagiaires réalisent ensuite des exercices de codage en utilisant un éditeur en ligne.

De nombreux cas concrets d'intégration d'une newsletter de A à Z seront présentés.

A l'issue de la formation un questionnaire d'évaluation des acquis sur le codage HTML vous sera transmis

## ACCESSIBILITÉ POUR PERSONNES HANDICAPÉES

Merci de nous contacter pour toutes situations particulières

## EVALUATION ET RETOURS DES STAGIAIRES SUR LA FORMATION

Les évaluations de la formation se fondent sur 3 thèmes :

- L'organisation et le contenu de la formation : 99/100
- La qualité globale de la formation : 95.5/100
- La satisfaction des stagiaires : 94.3/100

Ces données sont issues du recueil des avis des stagiaires depuis 2018

# Data Science et data marketing : usages pour l'emailing

## Public

- o Acteurs ayant une expérience dans la gestion de campagnes
- o Responsables e-marketing et emailing
- o Responsables e-commerce et CRM
- o Web analyste

## Prérequis

- o Piloter ou réaliser des campagnes d'emailing.

## Objectifs

- o Comprendre les principes de l'analyse de données en général et plus particulièrement au service des campagnes d'emailing
- o Connaître et savoir tirer parti de la "sciences des données" pour vos actions
- o Mettre en œuvre les résultats d'études statistiques pour vos actions
- o Cerner les indicateurs clés pour suivre sa base et ses campagnes
- o Cerner les types d'analyses à mener
- o Identifier les prestataires adéquats et savoir les piloter

## Le + : un formateur très expérimenté

Un formateur très expérimenté Jérôme Mollier qui a occupé depuis 2001 différents postes en agence, SSII et en freelance. Il est intervenu sur différents secteurs et thématiques très opérationnelles. Quelque soit votre domaine d'activité BtoB ou BtoC, il saura vous donner de précieux retours d'expérience.

## Informations pratiques

Formateur : J. Mollier  
Durée : 1 jour – 7h  
Lieu : Paris 10<sup>e</sup> ou à distance  
Prix : 890 € HT

### Utilisation des DATA et des Algorithmes en email marketing

*Quels prérequis et bénéfices d'une démarche statistique et mining en email marketing?*

1. Les enjeux
2. Les différentes étapes d'un projet
3. Les questions essentielles à se poser avant de se lancer
4. Comment bien définir ses objectifs et les conditions d'utilisation des résultats ?

### Augmenter vos performances en identifiant les bons KPI

*Comment monitorer les performances de vos campagnes d'emailing avec des indicateurs avancés ?*

1. Les indicateurs de base
2. Quelques indicateurs au niveau individuel
3. Gestion des moments d'envoi
4. Les KPI et leviers d'action pour augmenter vos performances

### Identifier et suivre la qualité de sa base de données.

*Quelles analyses menées pour exploiter au mieux le potentiel de vos données et éviter les problèmes (délivrabilité, mauvaise personnalisation, NPAl...)*

1. Organiser un audit de sa base et construire un benchmark évolutif: comment faire ?
2. Quels enseignements peut-on tirer de l'analyse de sa base ?
3. Exemples d'analyse, de résultats et d'interprétation.

### Les analyses « Quick Win »

*Comment analyser et comprendre les comportements de vos contacts afin de mieux piloter votre activité*

1. Bilan et suivi temporel au niveau individuel : pourquoi, comment ?
2. Recrutement : mesurer et gérer l'impact des délais d'activation
3. Mieux cibler : identification des profils les plus réactifs
4. Identifier les inactifs et les seuils de passage
5. Détecter le potentiel en début de vie
6. Analyser le désabonnement et en tirer des enseignements sur vos campagnes

### Segmenter : Usages et les best practices pour construire une segmentation à partir de vos données.

*Quelles techniques de segmentation adopter pour optimiser votre stratégie de ciblage?*

1. La démarche générale pour construire une segmentation
2. Les segmentations standards d'une base emailing
3. L'utilisation des données comportementales pour segmenter
4. Utilisations et mises en œuvre opérationnelles

### Prévoir: Anticiper les comportements grâce aux solutions et modèles prédictifs

*Comment les modèles de score permettent de mieux cibler, personnaliser et gérer ses triggers ?*

1. Objectif
2. Les différents types de scores
3. Comment utiliser un score efficacement et l'automatiser ?
4. Les modèles prédictifs au service des actions marketing (perso, trigger...)
5. Les solutions du marché

### Recommandation et personnalisation produit

*Comment identifier et actionner les leviers up-sell et cross-sell grâce aux analyses d'associations de produits et moteurs de recommandations*

- Les différentes approches
- Exemple de résultats
- Les utilisations pour développer les ventes

Les différentes pratiques et prestataires sur ce sujet

1 jour – 890 € HT

# Data Science et data marketing : usages pour l'emailing

---

## MODALITE D'ACCES A LA FORMATION

- L'inscription du stagiaire est validée une fois la convention de formation signée.
- Les inscriptions sont possibles jusqu'à la veille de la formation.

## MÉTHODES PÉDAGOGIQUES & ÉVALUATION DES ACQUIS

Les principes de data-sciences sont présentés et les stagiaires réalisent ensuite quelques exercices de mise en oeuvre de ces principes

A l'issue de la formation un questionnaire d'évaluation des acquis sur la data science vous sera transmis

## ACCESSIBILITÉ POUR PERSONNES HANDICAPÉES

Merci de nous contacter pour toutes situations particulières

## EVALUATION ET RETOURS DES STAGIAIRES SUR LA FORMATION

Les évaluations de la formation se fondent sur 3 thèmes :

- L'organisation et le contenu de la formation : 97.7/100
- La qualité globale de la formation : 91.7/100
- La satisfaction des stagiaires : 99/100

Ces données sont issues du recueil des avis de 6 stagiaires depuis 2018

# Utiliser l'IA pour le CRM et l'emailing.

## Public

- Responsable CRM,
- Responsable Marketing,
- CMO,
- Gestionnaire de campagnes CRM,

## Prérequis

- Connaître l'emailing et réaliser des campagnes d'emailing

## Objectifs

- Comprendre les principes de base de l'Intelligence artificielle,
- Cerner les applications opérationnelles actuellement disponibles de l'IA pour le CRM,
- Identifier les impacts organisationnels de leur mise en place,
- Comprendre les limites de l'IA dans la gestion de campagne,
- Savoir différencier les différents prestataires autour de l'IA sur le marché du CRM Marketing,
- Tester quelques usages de l'IA.

## Informations pratiques

Formateur : B Florence

Durée : 1 jour – 7h

Lieu : Paris 10<sup>e</sup> ou à distance

Prix : 890 € HT

## Rappel des enjeux du CRM et de l'emailing dans le paysage digital mobile

1. Les derniers chiffres et tendances du CRM et de l'emailing
2. L'évolution de l'emailing ces dernières années,
3. Quels sont les axes de progrès dans le programme relationnel ?

## IA, CRM et emailing : principes, bruits et réalité

1. Présentation des principaux concepts de l'IA : le Big Data, Machine et Deep Learning, réseaux de neurones ...
2. Que nous annoncent les oracles digitaux et cabinets de conseil sur l'usage de l'IA dans le CRM ?
3. Quels sont les usages prévus et ceux constatés dans les services CRM ?
4. Focus sur l'usage de l'IA dans les pays étrangers.

## Les applications concrètes de l'IA dans le CRM

### La création d'un email :

1. Les applications autour du test, l'optimisation ou la création d'objets,
2. Les principes de l'analyse du sentiment et ses applications dans la rédaction d'accroches,
3. La simulation d'Eyes Tracking : intérêt, limites et usages,
4. Les outils de l'IA autour du visuel : Tagging, détournage ..., Exercices et simulations .

### La segmentation et le ciblage

1. Rappel des principes des scores prédictifs,
2. Quels impacts l'IA apporte-t-elle dans la fabrication de scores prédictifs ?
3. Exemple dans le domaine de l'immobilier (score prédictif d'achat),
4. Focus sur l'usage intense de scores prédictifs,
5. Cas d'usage avec un pur player

### La personnalisation

1. Passer de la personnalisation à la recommandation : le rôle des moteurs de recommandation
2. Les principes technologiques de la recommandation
3. Exemple du paramétrage d'un moteur de recommandation

### L'exécution de la campagne

1. L'optimisation du temps d'envoi: les différentes techniques et retours d'expérience
2. La gestion de la pression et l'optimisation de l'agenda marketing

## Les impacts de l'usage de l'IA au sein des entreprises

1. Comment l'IA peut-elle changer l'organisation des différents services marketing, CRM, merchandising au sein des entreprises.
2. Mes métiers potentiellement menacés,
3. Le mythe du tout automatique à l'épreuve des faits
4. Les applications de l'IA parmi les grands éditeurs mondiaux : Focus sur Salesforce, Adobe, Microsoft et IBM

S'inscrire en ligne

1 jour – 890 € HT

# Data Science et data marketing : usages pour l'emailing

---

## **MODALITE D'ACCES A LA FORMATION**

- L'inscription du stagiaire est validée une fois la convention de formation signée.
- Les inscriptions sont possibles jusqu'à la veille de la formation.

## **MÉTHODES PÉDAGOGIQUES & ÉVALUATION DES ACQUIS**

Les principes de data-sciences sont présentés et les stagiaires réalisent ensuite quelques exercices de mise en oeuvre de ces principes

A l'issue de la formation un questionnaire d'évaluation des acquis sur la data science vous sera transmis

## **ACCESSIBILITÉ POUR PERSONNES HANDICAPÉES**

Merci de nous contacter pour toutes situations particulières



# Quelques témoignages

## Vendre par l'emailing



### Yannick Lucas - Responsable Marketing Yves Rocher

"Nous avons demandé à Bruno Florence une formation pour dynamiser nos équipes d'emailing composées de collaborateurs expérimentés. Objectif atteint avec une formation très riche, qui nous a permis de lancer plus de 40 actions d'amélioration à court et long terme de nos campagnes d'emailing."

## Législation de l'emailing



### Frédéric Moll - Alter Création

"Une formation très enrichissante par une formatrice plus que compétente. Même si le contenu est très dense, le fait d'être en petit comité rend la formation pratiquement sur mesure. En tant qu'agence, nous pouvons maintenant accompagner nos clients sur ces problématiques."

## Améliorer sa délivrabilité



### Ludovic Mugnier - Fondateur PrestaConcept

"Une formation très intéressante qui m'a permis de clarifier des concepts régulièrement utilisés dans mon activité de retargeting et de cerner des projets d'amélioration pour mes emailing."

## Développer son email en HTML



### Driss Driouich - Analyste Campagnes PMU

"Formateur très compétent, pédagogue. Très satisfait de la formation, je repars avec plein d'infos pratiques et des réponses précises à mes interrogations. De plus, le support de cours est bien construit et cohérent avec la formation."

## Apprendre le Responsive Design



### Julia Jaeg - Chef de projet Webmarketing Hager

"Une formation très intéressante et très riche qui m'a permis d'apprendre plein d'astuces sur la façon de coder en responsive design. Il ne reste plus qu'à les appliquer ! Autre point positif : le fait de venir de milieux différents rend les échanges entre participants très enrichissants."

# Formations en intra-entreprise

Tous les thèmes présentés dans ce catalogue peuvent être réalisés en intra-entreprise.

Avec nos formations intra-entreprise, vous bénéficiez d'une formation dans vos locaux sur des thématiques adaptées à votre activité prenant en compte vos spécificités.

Les formations sont alors en partie illustrées par vos emails et des analyses de ceux-ci sont faites directement pendant la formation.

Les horaires des formations intra-entreprise sont établis en collaboration avec l'entreprise, afin de s'adapter au mieux au planning des équipes.

Nous sommes intervenus notamment sur les secteurs d'activité suivants :

- Banques /Crédit et assurance : Cetelem, MMA, ProBtp
- BtoB : Manageo, Comexposium, Celtipharm, Wolters Kluwer, Deveo, Mediapost
- Agences : \Excel, Optimus, Grenade & Sparks
- Retail : Yves Rocher, Decathlon, Metro
- E-Commerce : Daniel Jouvance, Cdiscount, JPG, Inmac Wstore, Yves Rocher
- Média / Presse : Mondadori, France Loisirs, Canal+, eTF1, Spir, Editions Atlas, Ouest France
- Voyages : Karavel,



Contactez nous pour toute information

Par téléphone : **04 91 36 25 94**

Par email : [formation@florenceconsultant.com](mailto:formation@florenceconsultant.com)

[www.email-academy.com](http://www.email-academy.com)

# Comment s'inscrire ?

## Renseignement et inscriptions

Vous êtes intéressés par nos formations ? Ne tardez pas pour vous inscrire, nos sessions sont limitées à 5 participants afin de favoriser les échanges.

Vous pouvez vous inscrire :

- Directement sur notre site : [www.email-academy.com](http://www.email-academy.com)
- Par email : [formation@florenceconsultant.com](mailto:formation@florenceconsultant.com)
- Par téléphone : 04 91 36 25 94

## Réservation

Sur simple demande, nous vous adressons un devis personnalisé, le programme de la formation ou encore une convention de formation.

- L'inscription du stagiaire est validée une fois la convention de formation signée.
- Les inscriptions sont possibles jusqu'à la veille de la formation.
- Une convention de formation vous est adressée sur simple demande afin d'établir votre dossier. Florence Consultant est enregistré comme organisme de formation sous le n° 93130994113 et inscrit au DataDock
- Si vous souhaitez inscrire plusieurs personnes à une formation, ou encore inscrire une personne à plusieurs formations, nous pratiquons des tarifs dégressifs. Vous pouvez bénéficier de cette réduction dès 3 personnes ou 3 formations.

La prise en charge de votre demande ne vaut pas confirmation d'inscription.

## Modalités

- Toute demande d'inscription doit être confirmée par écrit.
- En cas de demande de convention de formation, l'un des exemplaires de celle-ci doit nous être retournée, tamponné et signé avant le début de la formation.
- Le règlement de la formation est impératif pour que l'inscription soit validée.
- Une fois l'inscription confirmée, une convocation vous est adressée, contenant toutes les informations nécessaires au bon déroulement de la formation.
- Toute annulation d'inscription doit être signalée par téléphone et confirmée par écrit. Si elle intervient plus de 15 jours avant la formation, aucun frais ne sera facturé. En revanche, si l'annulation intervient moins de 15 jours avant la formation, celle-ci sera due intégralement.
- Les reports d'inscription sont acceptés ainsi que les remplacements.
- Florence Consultant se réserve le droit d'annuler ou de reporter une formation.

# Vos notes