

## Programme de formation

# Construire sa stratégie digitale

### Durée

2 jours / 14 heures

### Description

Construire une réelle stratégie digitale est devenue aujourd'hui incontournable pour n'importe quelle entreprise ou administration. Mais par quoi commence-t-on ? Qui doit décider de cette stratégie ? Comment s'assurer d'être sur tous les supports, sur tous les canaux, là où les clients sont, en proposant un message ou des services homogènes quel que soit le canal ? Comment réunir tous les métiers autour d'une stratégie unique et globale ? Comment être certain d'atteindre tous ses objectifs, qu'ils soient business, d'image, de notoriété, de positionnement, de relation client ? Et en interne : comment digitaliser les outils à destination des collaborateurs, optimiser la productivité et la fiabilité des actions menées ? Cette formation vous apportera de la visibilité sur les étapes indispensables à la construction d'une stratégie digitale et performante.

### Objectifs pédagogiques

- Appréhender l'écosystème digital et l'impact de la mise en place d'une stratégie digitale,
- Maîtriser les étapes indispensables à la construction de celle-ci,
- Valider la pertinence des outils digitaux à développer et les objectifs associés,
- Mettre en place les bons indicateurs pour mesurer la performance de chacune de leurs actions.

### Public

Direction Générale, Direction commerciale, Direction Marketing, Responsable digital, Community manager, Responsable E-CRM

### Pré-requis

Connaissance et pratique de base du web

### Méthodes pédagogiques

50 % théorie / 50 % pratique

### Profil intervenant

L'ensemble de nos formations sont animées par des formateurs expérimentés possédant une expérience terrain éprouvée.

### Modalités d'évaluation

L'évaluation des acquis se fait tout au long de la session au travers d'ateliers de mise en pratique des notions et concepts abordés pendant la formation.

## Programme

### *Objectifs et enjeux d'une stratégie digitale*

#### **Objectifs d'une stratégie digitale**

- Définition : de quoi parle-t-on exactement ?
- Stratégie d'entreprise
- Déclinaison opérationnelle
- Objectif du maillage digital : cartographie des mes outils digitaux, mobiles, physiques ou print
- Spécificités d'une stratégie digitale Corporate
- Spécificité d'une stratégie produits (marque)/ de vente

#### **Enjeux d'une stratégie digitale**

- Enjeux business, commerciaux, de vente, de productivité
- Enjeux d'image ( communication, positionnement, image de marque)
- Impact sur les métiers : SI, logistique, marketing, communication
- Synergie avec les supports mobiles
- Omni canalité
- Mobilité/magasins physiques/ print

### *Focus*

#### **L'étude des cibles, étape indispensable pour une stratégie digitale orientée client**

- Qui sont mes clients, mes prospects, quelle segmentation dans mon portefeuille client ?
- Description des différentes méthodes d'interrogation des cibles :
- Etudes des données, datamining, connaissance client
- Questionnaire de satisfaction
- Enquête en ligne auprès de mes clients
- Observation in situ
- Analyse des statistiques de mon site
- Comment en tirer des enseignements pour ma stratégie digitale
- Retour d'expériences sur des techniques d'interrogation de mes cibles

#### **Connaissance du marché et du contexte concurrentiel**

- Méthode de benchmark concurrentiel
- Analyse de la pression digitale de mes concurrents
- Benchmark et positionnement stratégique de mon offre/ mon entreprise parmi mes concurrents Comment se différencier de mes concurrents ?

#### **Stratégie d'entreprise**

- Décliner sa stratégie d'entreprise en stratégie digitale
- Obtenir le consensus de mes équipes, prioriser les actions ou orientations stratégiques
- Méthode de brainstorming
- Le site e-commerce dans la stratégie digitale d'entreprise

*Méthodologie de construction d'une stratégie digitale*

**Les 5 étapes clés en détail**

- Analyse de l'existant marketing
- Analyse des cibles, segmentation et besoins spécifiques
- Benchmark concurrentiel et analyse de la présence digitale concurrentielle
- Définition des objectifs digitaux
- Déclinaison des outils digitaux, KPI et de la stratégie
- Ecriture de la roadmap digitale

**Cas pratique**

- Exercice autour de la stratégie digitale de l'organisation/ entreprise des participants