

GRC2 – niveau débutant/intermédiaire (niveau 1) : Conquérir et fidéliser vos clients avec l'emailing et les newsletters (nota : le niveau 2 avec la mise en pratique est prévu début mars 2024)

Une rumeur place l'emailing et la newsletter en mauvaise posture face à l'hégémonie bien installée des réseaux sociaux et des services sur mobiles. Pourtant, la campagne emailing reste un des canaux de communication qui convertit le mieux. Elle compte de vrais atouts pour fidéliser, informer et augmenter le trafic vers son site internet. Mais l'emailing demande rigueur et stratégie : les pratiques doivent être réglementaires, encadrées, et suivies. Mal mener sa campagne est bien plus dangereux que de ne rien envoyer du tout.

-  **Public et pré-requis :**
- Public : Tout professionnel du tourisme des Pays-de-la-Loire désireux de développer une stratégie emailing efficace
 - Pré-requis : Avoir un site web ou un blog / Disposer déjà d'un fichier client au format exportable (csv/xls/xlsx) / Être à l'aise avec les outils bureautiques ainsi que la navigation sur le web / Répondre au questionnaire de positionnement préalable obligatoire

-  **Durée :** 9h00 réparties : 7 heures en présentiel (JOUR 1) + 2 heures en distanciel (JOUR 2)
-  **Date et lieu :** Office de Tourisme du Choletais - 14 avenue Maudet - 49300 CHOLET
- Mardi 6 février 2024 : 09h00-12h30 / 14h00-17h30 en présentiel
Mardi 20 février 2024 : 09h00-11h00 en distanciel

 **Formatrice :** Sabrina ÉCHAPPÉ – Web Créatif

 **Effectif maximum :** 10 participants (6 minimum)

 **Accessibilité :** nous contacter pour toute problématique d'adaptation à un handicap.

 **Tarif par participant :**

Early booking (jusqu'à 15 jours avant la formation) :	110 € HT (132 € TTC)
Entre 5 et 14 jours avant la formation :	125 € HT (150 € TTC)

-  **Objectifs pédagogiques :**
- A l'issue de la formation, vous serez capable de :
1. Connaître les règles marketing et réglementaires de l'emailing ;
 2. Savoir rédiger sa newsletter à partir d'objectifs précis

Programme détaillé

JOUR 1 : MARDI 06/02/24 – MATIN (présentiel) : 09h00-12h30

Partie 1 : Panorama du petit monde de l'emailing

- Différences entre newsletter et e-mailing : définitions
- Pourquoi faire de l'emailing dans le cadre de la relation client ?
- Comportement des internautes face à l'emailing
- Différentes solutions d'envoi d'emailing : Sarbacane, MailChimp, Outlook live et SendinBlue
- Les 10 étapes clés pour une campagne mail efficace

Partie 2 : Connaître les bonnes pratiques sur la gestion des fichiers

- Aspect réglementaire : la LCEN et le RGPD
- Comment s'assurer qu'une newsletter est bien RGPD ?
- Créer une base de données de contact manuellement, ou à partir d'imports
- Récupérer des adresses mail à partir de son site internet : plugins, widgets, intégration de codes et formulaires

Atelier individuel : Quiz sur les règles marketing et les aspects réglementaires

- Créer les listes de diffusion de sa newsletter
 - Principes de marketing
 - Segmenter sa base client en listes de diffusion

JOUR 1 : MARDI 06/02/24 – APRÈS-MIDI (présentiel) : 14h00-17h30

Partie 3 : Définir les objectifs d'une campagne emailing

- Se mettre à la place du client / prospect
- Définir sa stratégie de communication et son message prioritaire
- Faciliter l'interaction client
- Connecter ses autres canaux web : son site web / blog ou réseaux sociaux

Atelier individuel : Définir ses objectifs de campagne (quantifiables, opérationnels et faisables)

Partie 4 : Rédiger le corps de son emailing / newsletter

- Un titre efficace, la condition d'un bon taux d'ouverture
- S'adapter aux comportements de lecture écran
- Répondre à la problématique du multi devices
- Structurer son contenu pour un meilleur taux de lecture

Atelier individuel : Rédiger le titre et la 1re partie de sa newsletter (à terminer dans les 10j)

Atelier collectif : Le voisin joue le rôle de la cible et note si la rédaction est adaptée et convaincante

Partie 5 : Contourner le filtre antispam et assurer la délivrabilité

- Fonctionnement des filtres anti spam et causes de blocages
- Contourner les barrières anti-spam : ce qu'il ne faut surtout pas faire !

Atelier individuel : Vérification de son spamscore

BILAN de la formation en présentiel

- Les points clés à retenir
- Tour de table à chaud
- Questions/réponses

JOUR 2 : MARDI 20/02/24 – MATIN (classe virtuelle) : 09h00-11h00

- Présentation par chaque participant des actions réalisées et des difficultés rencontrées
- Echanges sur les points de blocages rencontrés
- Echanges avec le groupe et apport de solutions complémentaires

BILAN de la formation en distanciel

- Évaluation des acquis

Méthodes, moyens et outils pédagogiques

Méthodes :

- Informative : apport de concepts, méthodes et outils illustrées (bonnes pratiques), partage d'expériences
- Active/participative : appropriation par des ateliers individuels et collectifs, analyse collective, pistes d'actions

Moyens :

- Questionnaire préalable pour connaître votre niveau, vos pratiques & vos attentes
- Plusieurs activités sont prévues vérifiant les connaissances nouvellement acquises (pédagogie implicite), avec exercice à finaliser chez soi pour un retour 10 jours plus tard environ en visio

Outils :

- Fiche de travail préformatée pour poser les bases de sa stratégie
- Diaporama et webographie

Mise à disposition de supports pédagogiques

- Support de cours au format PDF envoyé après la formation avec des liens et ressources complémentaires

Matériel recommandé :

- En présentiel : Ordinateur portable équipé de Word et d'Excel, smartphone, chargeurs, base de données à exploiter pour les futurs emailings, dans l'idéal : un projet de newsletter déjà réfléchi, en terme de contenus et rubriques
- En distanciel : Une bonne connexion Internet, un ordinateur avec micro et caméra, navigateur à jour (Google Chrome ou Firefox), un poste au calme, éventuellement un casque pour plus de tranquillité, un smartphone

Évaluation des acquis : Une évaluation en 2 parties

- Un tableau d'évaluation des acquis par objectif pédagogique rempli par le formateur à partir des exercices et travaux personnels réalisés
- Une auto-évaluation du stagiaire

Évaluation de la satisfaction

Un questionnaire à chaud à remplir en ligne par le participant en fin de session (questionnaire obligatoire)

Suivi à 6 mois

Un questionnaire sur l'impact de la formation auprès des participants et de leur entreprise sera réalisé via un questionnaire en ligne.

Contact : contact@academie-etourisme-paysdelaloire.fr / CoManaging - 06 64 24 91 07
<http://academie-etourisme-paysdelaloire.fr>