

Personalisation dynamique et IA : délivrer la bonne offre au bon moment sur les parcours digitaux

Lien : https://maroc-performance.com/formation/personalisation-dynamique-et-ia-delivrer-la-bonne-offre-au-bon-moment-sur-les-parcours-digitaux

DURÉE
5 jours (35h)

RÉFÉRENCE
MAR140

CATÉGORIE
IA Générative, Automatisation et MarTech

Maroc Performance

🎯 OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de cette formation, vous serez capable de :

- ✔ Comprendre les principes de la personnalisation dynamique et de l’intelligence artificielle appliquée aux parcours digitaux.
- ✔ Construire une vision client 360° à partir de données comportementales, transactionnelles et contextuelles.
- ✔ Mettre en place une segmentation intelligente et des profils clients dynamiques.
- ✔ Identifier les signaux d’intention et exploiter l’IA pour anticiper les besoins des clients.
- ✔ Concevoir des mécanismes de Next Best Offer et de recommandation intelligente.
- ✔ Personnaliser les contenus, offres et interactions en temps réel sur les parcours digitaux.
- ✔ Exploiter les modèles prédictifs pour améliorer l’engagement, la conversion et la fidélisation.
- ✔ Maîtriser l’expérimentation, l’A/B Testing et l’optimisation continue des expériences personnalisées.
- ✔ Comprendre l’architecture technologique nécessaire à l’orchestration de la personnalisation omnicanale.
- ✔ Déployer une stratégie de personnalisation IA responsable, scalable et orientée ROI.

👥 POUR QUI ?

- ✔ Directeurs et responsables Marketing, Digital et Expérience Client.
- ✔ Responsables CRM, Customer Experience et Customer Journey.
- ✔ Responsables Data, Data Science, Analytics et intelligence artificielle.
- ✔ Responsables E-commerce et plateformes digitales.
- ✔ Responsables Acquisition, Conversion et Growth Marketing.
- ✔ Product Managers et responsables produits digitaux.
- ✔ Responsables Marketing Automation et orchestration omnicanale.
- ✔ Responsables Customer Data Platform (CDP) et connaissance client.
- ✔ Consultants en transformation digitale, Data Marketing et personnalisation.
- ✔ Cadres dirigeants souhaitant exploiter l’IA pour améliorer la pertinence des offres, l’expérience client et la performance commerciale.

Maroc Performance



Programme détaillé

1 / Fondamentaux de la personnalisation dynamique par IA

- Comprendre les principes de la personnalisation en temps réel et ses applications sur les parcours digitaux.
- Identifier les différences entre segmentation traditionnelle, personnalisation prédictive et personnalisation dynamique.
- Définir les conditions nécessaires pour délivrer une expérience pertinente à chaque interaction.

2 / Customer Data et profil client dynamique

- Collecter et unifier les données comportementales, transactionnelles, contextuelles et déclaratives.
- Construire des profils clients évolutifs intégrant les interactions en temps réel.
- Exploiter le Customer 360° pour enrichir la connaissance client et personnaliser les parcours.

3 / Segmentation intelligente et micro-segmentation

- Utiliser l'IA pour identifier automatiquement des segments et micro-segments à forte valeur.
- Combiner comportements, intentions, historique d'achat et contexte pour affiner les profils.
- Actualiser dynamiquement les segments en fonction des nouvelles interactions du client.

4 / Analyse comportementale et détection des intentions

- Identifier les signaux comportementaux révélant un besoin ou une intention d'achat.
- Exploiter les données de navigation, recherche, clics, achats et interactions digitales.
- Utiliser l'IA pour anticiper les besoins et détecter les moments propices à l'activation commerciale.

Maroc Performance

5 / Next Best Offer et recommandation intelligente

- Construire des moteurs de recommandation capables de sélectionner l’offre la plus pertinente.
- Combiner propension d’achat, valeur client, contexte et historique pour déterminer la Next Best Offer.
- Arbitrer entre pertinence commerciale, rentabilité et contraintes de disponibilité des offres.

6 / Parcours digitaux et personnalisation en temps réel

- Identifier les points de contact où la personnalisation peut améliorer l’expérience utilisateur.
- Adapter dynamiquement les contenus, offres, messages et recommandations selon le comportement.
- Orchestrer des expériences cohérentes sur les sites web, applications mobiles et autres canaux digitaux.

7 / IA prédictive et anticipation des besoins clients

- Utiliser les modèles prédictifs pour estimer les probabilités d’achat, d’attrition ou d’engagement.
- Identifier les moments clés permettant d’intervenir avant l’expression explicite du besoin.
- Transformer les prédictions en actions commerciales et marketing directement activables.

8 / Expérimentation, A/B Testing et optimisation continue

- Concevoir des expérimentations permettant de comparer différentes offres et expériences personnalisées.
- Mesurer l’impact de la personnalisation sur la conversion, le panier moyen et l’engagement.
- Utiliser les résultats des tests pour améliorer continuellement les modèles et règles de décision.

9 / Architecture technologique et orchestration de la personnalisation

- Comprendre le rôle des CRM, CDP, moteurs de recommandation, outils marketing et plateformes d’IA.
- Concevoir les flux de données nécessaires à une personnalisation omnicanale en temps réel.
- Mettre en place une architecture permettant de déclencher automatiquement la meilleure action au bon moment.

Maroc Performance

10 / Gouvernance, éthique et industrialisation de la personnalisation IA

- Garantir la qualité, la confidentialité et l’utilisation responsable des données clients.
- Maîtriser les risques liés aux biais, à la sur-personnalisation et à l’utilisation des modèles prédictifs.
- Construire une feuille de route permettant d’industrialiser la personnalisation dynamique et d’en mesurer le ROI.

Approche pédagogique

- Support Ecrit et Projection
- Exposés Interactifs, Podcasts et Vidéos
- Brainstorming et Jeux de Rôle
- Mises en Situation pour faciliter l'assimilation
- Cas Pratiques et Labs inclus pour leur impact opérationnel
- Test de Validation des Acquis des Connaissances

Prochaines dates programmées

23 au 27 Nov. 2026	Présentiel -
12 au 18 Jan. 2027	Présentiel - Casablanca
08 au 12 Mars 2027	Présentiel - Casablanca
03 au 07 Mai 2027	Présentiel - Casablanca
28 Juin au 02 Juil. 2027	Présentiel - Casablanca

Autres dates possibles sur demande. Contactez-nous pour organiser une session intra-entreprise.

Maroc Performance

Réservation & Renseignements

Téléphone : +212 522 247 210
Email : contact@maroc-performance.com
Web : https//www.maroc-performance.com

Maroc Performance — Tous droits réservés