

Concevoir et déployer une stratégie digitale d'acquisition et de rétention clients

RS7660 · RS · Publiée

L'essentiel

Code(s) NSF	312, 320
Formacode(s)	34093, 46341, 34076, 46347, 31028
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Date d'enregistrement	26/06/2026
Date d'échéance	26/06/2029

Certificateur(s)

LION · SIRET : 82253139800045

Partenaires habilités

1 organisme habilité, d'après la liste publiée par France compétences : 1 à former et organiser l'évaluation.

Organisme	SIRET	Habilitation
LION	82253139800045	Former et organiser l'évaluation

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

La certification « Concevoir et déployer une stratégie digitale d'acquisition et de rétention clients » s'adresse aux dirigeants de petites structures ou d'unités, aux indépendants, entrepreneurs, notamment en start-up, ainsi qu'aux professionnels du marketing, de la communication ou du digital, directement impliqués dans le développement de leur activité, qu'il s'agisse d'acquérir de nouveaux clients, de fidéliser les clients existants ou de renforcer la présence et l'engagement de leur marque.

Dans un environnement numérique marqué par la complexification des parcours clients, l'essor de l'intelligence artificielle et l'exploitation croissante des données, la certification vise à doter ces professionnels de compétences leur permettant de concevoir, déployer et piloter des stratégies digitales intégrées, orientées performance et rentabilité.

Elle couvre l'ensemble du cycle de vie client, depuis l'analyse des données et la définition des objectifs de croissance, la conception de stratégies de contenus et de scénarios d'acquisition, jusqu'au déploiement des actions, à la mise en œuvre de dispositifs de rétention et de recommandation, à l'orchestration des outils et des flux de données, ainsi qu'à l'analyse économique des actions engagées.

Elle permet ainsi de structurer une démarche cohérente, fondée sur la donnée, l'automatisation et l'optimisation continue, afin de soutenir une croissance durable et maîtrisée de l'activité.

COMPÉTENCES ATTESTÉES

C1 - Définir les objectifs de croissance digitale de l'entreprise en s'appuyant sur l'analyse des données issues des canaux digitaux mobilisés et de leurs relais, et en formalisant des personas représentatifs des cibles visées, afin de concevoir un cadre méthodologique d'acquisition et de rétention client aligné avec la stratégie de l'entreprise.

C2 - Concevoir des stratégies de contenus à destination des prospects et des clients de l'entreprise, en définissant des messages personnalisés dans des formats adaptés aux canaux mobilisés, et en intégrant des techniques de référencement naturel sur les moteurs de recherche et les moteurs conversationnels fondés sur des technologies d'intelligence artificielle, afin de soutenir les actions d'acquisition et de rétention clients.

C3 - Élaborer des stratégies d'acquisition digitale en définissant des scénarios mobilisant différents canaux et messages, et en positionnant des indicateurs d'analyse permettant de comparer les résultats attendus, afin d'attirer de nouveaux prospects en cohérence avec les objectifs fixés.

C4 - Déployer une stratégie d'acquisition clients sur des canaux digitaux inbound et/ou outbound en mettant en œuvre les actions prévues, dans le respect des parcours utilisateurs conçus et au regard d'indicateurs de performance définis, y compris au moyen de dispositifs d'intelligence artificielle lorsque cela est adapté, afin de transformer les prospects en clients.

C5 - Mettre en œuvre un processus de rétention des clients en optimisant les interfaces et les interactions proposées, et en mobilisant des stratégies de contenus personnalisées adaptées aux usages observés, afin de renforcer l'engagement et la fidélité des clients.

C6 - Structurer des dispositifs de recommandation et de parrainage en définissant des programmes d'ambassadeurs fondés sur des règles de qualification du niveau d'engagement et de satisfaction des clients, afin d'élargir l'audience et soutenir une croissance organique durable.

C7 - Orchestrer les dispositifs digitaux d'acquisition et de rétention clients en configurant des flux de données, des outils et des automatisations, afin d'assurer la cohérence, la continuité et la scalabilité des actions déployées.

C8 - Analyser le coût d'acquisition d'un client en mesurant, à partir d'indicateurs de performance, le rapport entre les actions menées et les investissements réalisés, afin d'arbitrer et de prioriser les actions déployées dans une logique de rentabilité économique.

Secteur d'activité et type d'emploi

RÉGLEMENTATIONS D'ACTIVITÉ

Si les compétences ne sont pas réglementées, elles s'exercent dans le respect de standards et de réglementations applicables notamment en termes d'accessibilité, de gestion des données personnelles (RGPD) et de numérique responsable.

Voies d'accès

MODALITÉS D'ACCÈS

Formation continue

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

L'accès à la formation certifiante est conditionné à un niveau de qualification équivalent à Bac +3 (niveau 6) dans les domaines du marketing, de la communication ou du digital, ou à une expérience professionnelle d'au moins deux ans dans ces champs d'activité.

PRÉREQUIS À LA VALIDATION

Les épreuves de certification sont accessibles à tout candidat ayant finalisé et validé un parcours de formation auprès du certificateur ou d'un partenaire dûment habilité.

COMPOSITION DU JURY — FORMATION CONTINUE

Le jury est composé de trois personnes :

- Un représentant de l'organisme certificateur Lion
- Deux professionnels extérieurs à Lion dont la qualité est en lien avec la certification visée. Un de ces deux professionnels externe occupe la fonction de Président du Jury.

Base légale

Date de décision	26/06/2026
Durée de l'enregistrement	3 ans
Date d'échéance de l'enregistrement	26/06/2029
Date de dernière délivrance possible	26/12/2029

Statistiques

Année	Certifiés	Dont VAE	Insertion 6 mois	Métier 2 ans
2026	38	—	—	—
2025	114	—	—	—

Liens avec d'autres certifications

ANCIENNES VERSIONS

RS6808

Pour plus d'informations

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rs/7660/>