HOP Formation

Formation courte

SUIVRE ET CONSTRUIRE LES PARCOURS CLIENTS : VENTE ET SUIVI COMMERCIAL SUR INTERNET

Commerce - Vente

Réf: DCOF2

OBJECTIFS

- Comprendre les enjeux de la vente omni-canal
- Identifier les points de contact commerciaux et mettre en place une stratégie omni-canal
- Adapter le discours à chaque canal de communication

PROGRAMME

Nouveaux usages et comportements clients
- Les facteurs influençant le comportement de consommation
- Les grandes tendances de consommation
- Savoir décrypter les attentes des consommateurs et apporter une réponse commerciale efficace

Réussir son parcours et son expérience client
- Définir l'objectif du parcours client (mesurer la satisfaction, diffuser une culture client)
- La mise en place d'un dispositif d'écoute prospects et clients (enquêtes de satisfaction à chaud ou à froid)

Démarche commerciale omni-canal
- Une démarche clé
- La multiplicité des canaux
- Adaptation aux spécificités de chaque canal de communication
- Succès de la démarche commerciale omni-canal

LE PARCOURS DE FORMATION

Présentiel | Distanciel | Intra-entreprise | Inter-entreprises | One to one | Duo

- **Modalités pédagogiques :** Cours théorique . Partage d'expérience et de pratiques. Support de cours fourni
- **Modalité d'évaluation :** Quiz de connaissance - La mise à l'épreuve réelle

Attestation de compétence

DURÉE

3 jours

PRÉREQUIS

Bonne connaissance des pratiques et du processus de vente et de la relation commerciale

TARIFS

À partir de 966€ HT/stagiaire

INTERVENANT

Formation assurée par un professionnel de la vente et du commerce

PUBLICS

Chargé de clientèle, conseiller clientèle, responsable commercial...

ACCESSIBILITÉ

Formation accessible aux personnes à mobilité réduite

Les +!

Date et mise à jour des informations : 20/01/2023