

REPENSER L'EXPÉRIENCE CLIENT EN MAGASIN

Commerce - Vente



OBJECTIFS

- Description et audit du parcours client actuel
- Définition des pistes d'amélioration du parcours et de l'expérience client



PROGRAMME

AUTO DIAGNOSTIC du parcours client au démarrage

Nouveaux usages comportements clients

- Les parcours et l'expérience client au coeur des nouvelles stratégies marketing
- Connaître les nouveaux usages et comportements du client

Réussir son parcours et son expérience client

- Les parcours et l'expérience client au coeur des nouvelles stratégies marketing
- Diagnostiquer les parcours client
- Piloter les parcours client
- Définir une stratégie d'expérience client
- Diagnostiquer l'expérience client
- Les best practices de la transformation de l'expérience client
- Le pilotage et le suivi de l'expérience client

Démarche commerciale omni-canal

- Analyser le parcours client et déterminer les points de contacts commerciaux
- Piloter la multiplicité des canaux
- S'adapter aux spécificités de chaque canal de communication
- Assurer le succès de la démarche commerciale omnicanale

Atelier pratique tout au long de la formation : modéliser un parcours client, ré-hausser un parcours existant

Après 3 jours de présentiel : mise en oeuvre en situation de travail

Une journée de **retour d'expérience** et **d'analyse réflexive** sera réalisée à l'issue de l'application en situation de travail.



LE PARCOURS DE FORMATION

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

> **Modalités pédagogiques** : Mises en situation - Appui sur des cas concrets - Ateliers

> **Modalité d'évaluation** : Quiz de connaissance - La mise à l'épreuve réelle



Attestation de compétence

Réf: DCOF12



DURÉE

4 jour



PRÉREQUIS

Être dans une équipe de vente



TARIFS

À partir de 1 288€ HT/stagiaire



INTERVENANT

Formation assurée par un professionnel de la vente et du commerce



PUBLICS

Vendeurs, managers d'équipes, responsable de ventes, etc....



Les + !

> Conseils personnalisés donnés par le formateur à chaque participant

> Cette formation vous permettra de repenser l'expérience client avec de la mise en pratique