

S'INITIER AU NUMÉRIQUE

Contenu pédagogique

Première journée

Matinée :

Présentation du programme, Tour de table de présentation, échanges sur les pratiques professionnelles et personnelles (expérience clients) sur leurs usages

Thématique : Découvrir les tendances de la vente en ligne et les avantages du numérique

- Les principaux acteurs,
 - Les profils et attentes clients
 - Les bénéfiques du numérique (clients, personnel, entreprise)
 - Les interactions entre le numérique et le point de vente.
- Présentation de cas pratiques (Séphora, Etam lingerie, Desigual...)

Après midi :

Thématique : Personnaliser le conseil client à distance ou en physique lors de l'acte d'achat en tenant compte des données à sa disposition (GRC...)

- Les services attendus par le client
- Les principes de la gestion relation client,
- Les fonctions des logiciels de GRC
- Le logiciel comme aide à la vente
- Les données efficientes.

Questions/réponses

Deuxième journée

Matinée :

Présentation du programme, Tour de table de présentation, échanges sur les pratiques professionnelles et personnelles (expérience clients) sur leurs usages

Thématique : Savoir optimiser le parcours client sur n'importe quel support : mobile, boutique connectée, social selling...

- Les nouveaux parcours client
 - Vocabulaire et principes de l'omnicanal,
 - Le Social Selling,
 - Les méthodes d'optimisation de la visite client
- Connaitre les outils digitaux pour fluidifier le paiement et optimiser l'expérience client (paiement

OBJECTIF

Face à l'évolution des comportements des consommateurs dans leurs façons d'acheter, une journée de formation pour que les stagiaires s'inspirent des meilleures pratiques en termes d'évolution de la fonction commerciale en points de vente en y imprégna...

PUBLIC CONCERNÉ

Responsable de point(s) de vente, Vendeurs, hôtesse de caisse et d'accueil

PRÉ-REQUIS

Savoir se servir d'un Smartphone et avoir déjà utilisé les réseaux sociaux.

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Présentiel : Des exemples vidéos et des cas pratiques des bonnes conduites et des attentes du client, Démonstration des principaux devices utilisés par les clients. Un support de formation numérique en ...

DURÉE

mobile)

- Le principe des outils digitaux et leurs fonctions
- Présentation des différents types d'outils digitaux
- Les attentes client au niveau de l'encaissement
- Présentation et démonstration de logiciels de paiement mobile

Après midi :

Thématique : Connaître les articulations du paiement digital en magasin afin de fluidifier l'expérience du client

- La convergence entre le digital et le point de vente
- Les outils sédentaires
- Les outils nomades
- Cas pratique

Questions/réponses