
Programme de Formation

Réinventer l'expérience client : les nouvelles tendances des points de vente

Organisation

Durée : 14 heures

Mode d'organisation : Présentiel

Contenu pédagogique



Public visé

Gérants, managers ou responsables commerciaux souhaitant repenser l'expérience client et intégrer les tendances omnicanales en point de vente.



Objectifs pédagogiques

- Intégrer les tendances actuelles du marketing en point de vente.
- Déployer des innovations pour mieux répondre aux nouveaux comportements d'achat.
- Adapter le parcours client aux réalités du cross-canal et de l'omnicanal.



Description

Jour 1

Matin : Nouveaux comportements clients et digitalisation

Profil des nouveaux clients : attentes, réactions, comportements d'achat.

Comprendre les achats cross-canal et le parcours d'achat hybride.

Impact de la dématérialisation : sites web, market places, plateformes collaboratives.

Après-midi : Digitalisation du point de vente

Intégration du digital : écrans, tablettes, bornes interactives, vitrines connectées.

Gestion des points de contact et création de parcours différenciants.

Construction d'offres et de services adaptés au profil des visiteurs.

Jour 2

Matin : Valoriser les opérations commerciales cross-canal

Coordonner les opérations promotionnelles physiques et numériques.

Stratégies de communication des promotions et des réductions.

Créer une continuité entre site web et magasin physique.

Après-midi : Enjeux clés et omni-commerce

Différenciation concurrentielle par l'expérience client.

Hiérarchisation des enjeux : image, immersion, performance commerciale.

Utilisation de la matrice SWOT dans l'analyse stratégique.

Intégration du travel retail et des réseaux d'expérience dans le point de vente.



Prérequis

Connaissance des bases du marketing commercial et de la distribution.



Modalités pédagogiques

- Notre approche pédagogique repose sur une alternance entre apports théoriques opérationnels et mises en pratique directement issues du contexte professionnel des participants.
- Chaque thème traité s'appuie sur des études de cas concrets et des exercices pratiques, conçus spécifiquement à partir des situations réelles rencontrées dans l'environnement professionnel des stagiaires.
- Nos méthodes favorisent l'adaptation aux besoins de chaque participant afin d'optimiser leur engagement et leur apprentissage.
- L'animation privilégie une pédagogie active, favorisant les échanges, l'analyse réflexive des pratiques et une adaptation continue aux réalités professionnelles des participants.



Moyens et supports pédagogiques

- Des supports pédagogiques numériques adaptés au contexte professionnel sont remis aux participants.
- Dispositifs pédagogiques variés sont mobilisés tout au long de la formation (études de cas, exercices pratiques, travaux en sous-groupes, mises en situation, jeux pédagogiques) favorisant l'apprentissage actif, collaboratif et l'appropriation des contenus.



Modalités d'évaluation et de suivi

- Un QCM est réalisé en début et en fin de formation afin d'évaluer l'évolution des connaissances.
- Le suivi des stagiaires est assuré tout au long de la formation à travers des ateliers pratiques, des mises en situation et des échanges permettant d'évaluer leur participation et leur progression.

Une attestation individuelle de formation sera remise à chaque participant à l'issue de la formation.



Informations sur l'accessibilité

Si vous êtes en situation de handicap, ou si vous rencontrez une difficulté pouvant impacter votre participation à la formation, n'hésitez pas à nous contacter. Nous étudierons ensemble les aménagements ou adaptations pédagogiques, matérielles ou organisationnelles à mettre en place pour vous accompagner dans les meilleures conditions.