

12 place Saint-Hubert,
59000 Lille

LOT 11
**Formation au développement et à la valorisation du tourisme
et de l'économie au sein du territoire Hauts-de-France**

FICHE DE STAGE MODULE 1
**Accueillir et fidéliser sa clientèle
en mettant en avant les événements de sa ville**

L'OPCO EP, sur les régions PACA, Grand-Est, Hauts de France, Normandie, souhaite former les TPME relevant de son champ d'activités, dans le développement des compétences, de l'attractivité de leurs métiers, de leur secteur d'activité et de leur territoire.

Ces entreprises et commerces de proximité occupent une place prépondérante dans la dynamique économique et l'aménagement du territoire.

Ainsi, l'OPCO EP a décidé d'engager des opérations autour des enjeux de développement de l'emploi et des compétences de villes moyennes et notamment dans le cadre du projet nommé «Ambassadeur de ma Ville».

Le but de l'Opco EP est d'accompagner et de former les salariés d'entreprises implantées dans la ville de Valenciennes bénéficiaires du programme « Action coeur de ville » : VALENCIENNES.

Le Lot 11 a pour thématique : "Formation au développement et à la valorisation du tourisme et de l'économie au sein du territoire - Hauts-de-France".

Il regroupe plusieurs modules :

- Module 1 - Accueillir et fidéliser sa clientèle en mettant en avant les événements de sa ville
- Module 2 - Développer son activité en gagnant des clients grâce à la mise en avant de son point de vente, sa visibilité numérique

Cette fiche de stage est celle du **Module 1 - Accueillir et fidéliser sa clientèle en mettant en avant les événements de sa ville.**

Durée: 14.00 heures (2.00 jours – 4 demi-journées)

Profils des apprenants

- Salariés des entreprises relevant de l'OPCO des Entreprises de Proximité

Prérequis

- Aucun ;
- La connaissance de l'aménagement d'un lieu de vente est un plus.

Préambule

Vous êtes commerçant et vous cherchez à attirer et fidéliser votre clientèle tout en valorisant les événements locaux avec une étiquette d'éco-responsabilité au cœur de votre ville, en étant Ambassadeur de celle-ci ?

La première impression est cruciale ! Grâce à cette formation, vous apprendrez à maîtriser les techniques essentielles pour séduire dès le premier contact, personnaliser l'accueil en fonction de chaque client, personnaliser l'ensemble de vos équipes, vitrine, et intérieur de votre boutique/commerce et créer une expérience mémorable qui incitera vos visiteurs à revenir.

Mais ce n'est pas tout ! En tant que commerçant local, vous avez la possibilité unique de mettre en avant les événements culturels, sportifs et associatifs de votre ville. Vous découvrirez comment intégrer ces moments forts dans votre communication, transformer votre boutique en relais d'informations locales, et créer des partenariats stratégiques avec les acteurs locaux pour enrichir l'expérience client.

Et parce qu'aujourd'hui, l'engagement éco-responsable est un levier puissant pour fidéliser vos clients, nous vous montrerons comment valoriser vos actions et les actions de développement durable de votre ville. Vous apprendrez à les intégrer dans votre discours et à encourager une consommation locale et responsable, tout en renforçant votre image de commerçant engagé.

Objectifs pédagogiques

- Attirer et fidéliser comme un pro !
- Maîtriser les techniques d'accueil client pour transformer chaque premier contact en opportunité de fidélisation
- Devenir l'ambassadeur incontournable de votre ville : apprendre à utiliser les événements culturels, sportifs et associatifs pour renforcer l'attractivité de votre boutique
- Être éco-responsable et fier de l'être
- Valoriser vos propres actions éco-responsable / et les actions de développement durable de votre ville afin d'encourager vos clients à participer à une consommation responsable
- Fidéliser sa clientèle, être mieux intégré dans la vie locale, avoir une image de marque valorisée

Contenu de la formation

SOURIRE, C'EST DÉJÀ GAGNER !

- Pourquoi l'accueil client est crucial ?
- En suivant les statistiques "70% des clients sont des nouveaux visiteurs", démonstration de l'importance de la première impression
- La recette d'un accueil réussi : langage corporel, sourire, bonjour personnalisé, vitrine attractive...
- Liste de tous les ingrédients pour séduire vos clients dès la porte franchie
- Mise en pratique : À vos marques, prêt, accueillez ! -> jeux de rôle pour s'entraîner à accueillir tous types de clients, du local pressé au touriste curieux

FAITES VIBRER VOTRE BOUTIQUE AU RYTHME DE LA VILLE

- Événements locaux, votre atout secret : festivals, événements sportifs, journées associatives... comment les intégrer dans votre quotidien et à faire de votre boutique un hub d'infos
- Créer des vitrines qui captent l'attention : comment rendre votre devanture attractive en mettant en avant les événements du moment ? Astuces pour que personne ne passe à côté
- Exercice : créez votre mini "festival" en magasin ! -> idées pour animer votre espace de vente avec des mini-ateliers en lien avec les événements de votre ville

DEVENEZ L'ÉCO-COMMERÇANT ENGAGÉ QUI FAIT LA DIFFÉRENCE !

- Faire de l'écologie un atout commercial : apprenez à parler des initiatives vertes de votre ville, comme un expert du développement durable, tout en boostant l'image de votre commerce
- Green marketing : les gestes qui comptent, comment sensibiliser vos clients sans être moralisateur
- Comment communiquer vos efforts écoresponsables de manière fun et efficace
- Atelier écolo : créez votre campagne verte -> créer une campagne de communication pour un produit local ou une initiative éco-friendly

ATTIRER, FIDÉLISER... ET RECOMMENCER !

- Organisez des animations en boutique : du jeu-concours à la dégustation, découvrez comment créer des moments mémorables pour vos clients autour des événements locaux
- Offres spéciales et surprises personnalisées : comment fidéliser vos clients grâce à des petites attentions qui font plaisir et qui les feront revenir
- Atelier final : créez votre plan d'action fidélisation !
- Réalisation d'une stratégie claire et personnalisée pour fidéliser vos clients en lien avec la vie de votre ville et votre engagement éco-responsable

Organisation de la formation

Equipe pédagogique

Voir CV.

Tous les formateurs ont une activité indépendante en réalisation, chacun dans leur domaine. Formateurs depuis plusieurs années, ils allient professionnalisme technique et pédagogie pour l'ensemble des disciplines et des matières enseignées.

Lors de la formation, ils intègrent les notions supplémentaires inhérentes à leur savoir-faire.

Moyens pédagogiques et techniques

- En présentiel : une salle de formation équipée d'une connexion internet haut débit, d'une télévision pour la projection du support visuel du formateur, d'un paper-board, crayons, stylos, papier mis à disposition du stagiaire.
- Documents supports de formation projetés
- Exposés théoriques
- Etude de cas concrets
- Quizz en salle
- Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite de la formation
- Exposé du contenu de la formation et synthèse des différentes attentes des participants.
- Association et alternance des explications théorique et des exercices pratiques, étude des différentes possibilités et explication des différentes pistes de travail à adapter.
- Accompagnement et suivi concernant la formation gratuits sans limite dans le temps.

Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation

- L'assiduité du stagiaire est évaluée par l'émargement de la feuilles de présence.
- En amont ou au début de la formation : évaluation des connaissances et des expériences pratiques des stagiaires par le biais d'une rencontre (physique, téléphonique, vidéoconférence) et/ou par un questionnaire conçu pour le/la situer par rapport à son niveau de connaissances.
- Tout au long du stage, les acquis sont évalués par le formateur grâce aux exercices réalisés pendant la formation (mise en situation, questions orales ou écrites).
- Modalités de pédagogie :
 - Présentation interactive avec des exemples concrets ;
 - Des exemples concrets et des cas réels pour vous inspirer et nourrir votre réflexion et qui vont renforcer l'apprentissage ;
 - Des quiz interactifs pour tester vos nouvelles compétences tout en vous amusant ;
 - Des ateliers créatifs et ludiques pour mettre en pratique tout ce que vous apprenez ;
 - Des discussions en groupe pour favoriser l'échange d'idées et d'expériences.

Carpé Média - Formations Multimédia (PAO - WEB - Vidéo - 3D)

12 place Saint-Hubert 59000 Lille

Téléphone : 03 20 06 94 16 - Email: bienvenue@carpemedias.fr

SARL au capital de 9310 euros - RCS Lille - SIRET : 50225440200022 - APE 8559A

- En fin de formation, le formateur/la formatrice évaluera le/la stagiaire sur l'ensemble du stage et sur les connaissances acquises, en cours d'acquisition et non acquises par rapport à la réalisation des exercices pratiques.
- Le stagiaire rempli également un formulaire d'évaluation de la formation.

Moyens techniques à distance

- Classe virtuelle en direct et synchrone : le groupe d'apprenants suit les étapes des cours en même temps.
- La formation est collective et se réalise lors d'une visioconférence.
- Le logiciel de visio conférence est fourni gracieusement pendant le temps de la formation.
- Lors de la formation à distance, un chat est mis à disposition de chaque stagiaire.

Assistance pédagogique

Odile Lepercq - Responsable du centre de formation - 03 20 06 94 16

Assistance technique

- Odile Lepercq - Responsable du centre de formation - 03 20 06 94 16 - Lors de la formation à distance, un chat est mis à disposition de chaque stagiaire.
- Le logiciel de visio conférence est fourni gracieusement pendant le temps de la formation.