

# 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 bénéfices 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 principes de la gestion relation client, Les services attendus par le 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,

### OBJECTIF

Face à l'évolution des comportements consommateur en magasin, deux journées de formation pour s'inspirer des meilleures pratiques en termes d'évolution de la fonction commerciale en points de vente.

### PUBLIC CONCERNÉ

Responsable d'entreprise(s), Gérant et Co-gérant.  Responsable de magasin.  Responsable adjoint de magasin.  Hôtesse de caisse.  Vendeuse, vendeur.

### PRÉREQUIS

Aucun

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Méthode et outils support :  Book de formation.  Mise en situation.  Débriefing sur vécu des stagiaires. Moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement :  Des exemples vidéos et des cas pratiques des bonnes conduites et des attentes du ...

### DURÉE

14.00h

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 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

## **Organismes et lieux de formation**

- **AGOSTINO NANTES** E-learning