EXPÉRIENCE CLIENT EN MAGASIN

Repositionner vos points de vente dans l'expérience globale de votre enseigne et susciter l'achat omnicanal

1 JOUR, 7 HEURES

STRATÉGIE DIGITALE

CODE : LMC05

Objectifs de la formation

Identifier des clés pour réinventer l'expérience client en magasin :

en tenant compte des nouveaux usages et des nouveaux comportements de la clientèle

en positionnant ce moment de vie dans une expérience globale pré et post visite

en intégrant la dimension émotionnelle dans la relation client

en s'inspirant des flagships de marques innovantes

Parmi nos formateurs

- Professionnel(s) du secteur

Public concernés

- Directeurs de magasins, Directeurs et Responsables marketing, Directeurs et Responsables commerciaux et développement des ventes, Directeurs et Responsables Innovation, Responsables trade marketing, Responsables merchandising, Category managers, Responsables du category management, Marketing enseigne

Critères d'admission

- Cette formation entre dans le champ d'application des dispositions relatives à la formation professionnelle continue car considérée comme une action d'adaptation et de développement des compétences des salariés.

Prérequis

- Aucun pré-requis n'est nécessaire

Accueil des participants

Les enseignes courent après les nouveaux usages clients en magasin

- Zoom sur les nouveaux usages et comportements clients
- Benchmark des initiatives en France et à l'étranger

Comment capitaliser sur les fondamentaux et la valeur ajoutée du magasin

- Miser sur le relationnel et la pédagogie de vos vendeurs
- Créer une atmosphère suscitant l'engagement de vos visiteurs
- L'essayage/le touché produit : faire adhérer les visiteurs à votre univers de marque

- Comment rentabiliser au m² votre espace de vente ?

Innover en magasin : illustrations des bonnes pratiques à prendre en compte dans la nouvelle expérience

- Géolocalisation indoor : identifier et personnaliser le parcours achat
- Borne tactile et outil mobile : imaginer des dispositifs captifs pour multiplier les points de contacts avec le client
- Nouveaux moyens de paiement : déployer les facilités de paiement digital en magasin
- RFID, comment simplifier l'intégralité du cycle produit : logistique, assortiment, encaissement, sécurité

Déjeuner

Méthodes pour concevoir la nouvelle expérience client en magasin (présentation et exercice)

- Déterminer le cas client représentatif et décrire chacune des grandes étapes
- Appréhender les apports de l'innovation
- Comment valoriser vos actifs majeurs en magasin ?

ROI et satisfaction : mesure et méthode d'amélioration continue de l'expérience en magasin

- Identifier de nouveaux KPI et outils de collecte
- Mettre en place un processus de test and learn sur un magasin pilote

Fin de journée

Dates

Modalités pédagogiques, d'évaluation et techniques

- **Modalités pédagogiques:**

Pour les formations synchrones-présentiel ou classes virtuelles (formations à distance, en direct), les stages sont limités, dans la mesure du possible, à une douzaine de participants, et cherchent à respecter un équilibre entre théorie et pratique. Chaque fois que cela est possible et pertinent, des études de cas, des mises en pratique ou en situation, des exercices sont proposées aux stagiaires, permettant ainsi de valider les acquis au cours de la formation. Les stagiaires peuvent interagir avec le formateur ou les autres participants tout au long de la formation, y compris sur les classes virtuelles durant lesquelles le formateur, comme en présentiel peut distribuer des documents tout au long de la formation via la plateforme. Un questionnaire préalable dit 'questionnaire pédagogique' est envoyé aux participants pour recueillir leurs besoins et attentes spécifiques. Il est transmis aux intervenant(e)s avant la formation, leur permettant de s'adapter aux publics. Pour les formations en E-learning (formations à distance, asynchrones), le stagiaire peut suivre la formation à son rythme, quand il le souhaite. L'expérience alterne des vidéos de contenu et des activités pédagogiques de type quizz permettant de tester et de valider ses acquis tout au long du parcours. Des fiches mémos reprenant l'essentiel de la formation sont téléchargeables. La présence d'un forum de discussion permet un accompagnement pédagogique personnalisé. Un quizz de validation des acquis clôture chaque parcours. Enfin, le blended-learning est un parcours alternant présentiel, classes virtuelles et/ou e-learning.

- **Modalités d'évaluation:**

Toute formation se clôture par une évaluation à chaud de la satisfaction du stagiaire sur le déroulement, l'organisation et les activités pédagogiques de la formation. Les intervenant(e)s évaluent également la session. La validation des acquis se fait en contrôle continu tout au long des parcours, via les exercices proposés. Sur certaines formations, une validation formelle des acquis peut se faire via un examen ou un QCM en fin de parcours. Une auto-évaluation des acquis pré et post formation est effectuée en ligne afin de permettre à chaque participant de mesurer sa progression à l'issue de la formation. Une évaluation à froid systématique sera effectuée à 6 mois et 12 mois pour s'assurer de l'ancrage des acquis et du transfert de compétences en situation professionnelle, soit par téléphone soit par questionnaire en ligne.

- **Modalités techniques FOAD:**

Les parcours sont accessibles depuis un simple lien web, envoyé par Email aux stagiaires. L'accès au module de E-learning se fait via la plateforme 360Learning. La durée d'accès au module se déclenche à partir de la réception de l'invitation de connexion. L'accès aux classes virtuelles se fait via la plateforme Teams. Le(a) stagiaire reçoit une invitation en amont de la session lui permettant de se connecter via un lien. Pour une bonne utilisation des fonctionnalités multimédia, vous devez disposer d'un poste informatique équipé d'une carte son et d'un dispositif vous permettant d'écouter du son (enceintes ou casque). En ce qui concerne la classe virtuelle, d'un microphone (éventuellement intégré au casque audio ou à la webcam), et éventuellement d'une webcam qui permettra aux autres participants et au formateur de vous voir. En cas de difficulté technique, le(a) stagiaire pourra contacter la hotline au 01 70 72 25 81, entre 9h et 17h ou par mail au logistiqueformations@infopro-digital.com et la prise en compte de la demande

se fera dans les 48h.