VENTE - COMMUNICATION | COMMUNICATION

L’expérience client Pour une approche commerciale orientée client

Enrichir votre activité au travers de l’expérience client

Durée : 1 jour **Déroulement :** Présentiel

Objectifs :

- Comprendre les notions d’expérience clients
- Comprendre les enjeux d’une stratégie commerciale
- Savoir cibler efficacement et développer son persona
- Savoir construire une proposition de valeur motivante
- Pouvoir bâtir une relation client durable
- Comprendre les enjeux de l’omnicanalité
- Traduire la stratégie et le positionnement en réalité magasin

Programme :

1 –Comprendre les enjeux
- Keynote : Conférence pour sensibiliser au thème
- Quelles sont les problématiques auxquelles vous faites face
- Quels sont les enjeux du marché
- Définir les objectifs Marketing
- Définir les objectifs de Recherche
- Définir les attentes et les manques
- Exercice réel : Chaque participant travaille sur son entreprise

2 – Diverger
- Établir la liste des idées
- Fertilisation croisée
- Apprendre à élaborer un champ d’idée
- Qu’est-ce qu’une idée accessible
- Exercice réel : Chaque participant travaille sur son entreprise

3 – Brainstormer
- Apprendre à utiliser les données pour la réflexion
- Utiliser les forces de chacun pour entreprendre une réflexion personnelle
- Qu’est-ce qu’une idée complexe
- Utilisation de la dynamique collective
- Exercice réel : Chaque participant travaille sur son entreprise

3 – Dépasser
- Apprendre les techniques de dépassement créatif
- Utilisation des techniques
- Génération d’idée impossibles
- Exercice réel : Chaque participant travaille sur son entreprise

4 – Converger
- Mise à plat des idées
- Clustering
- Objectifs – Mission – Vision
- Sélection des idées : technique du suffrage collectif
- Exercice réel : Chaque participant travaille sur son entreprise

Profils :

Responsables et dirigeants commerciaux, aux entrepreneurs, aux managers de magasins ou de la grande distribution, qui veulent générer plus de leads et convertir plus de ventes.

Pre-requis :

Aucun pré-requis nécessaire pour cette formation

Attendu :

Attestation de formation

Modalités / Moyens :

- Formation en présentiel
- Pédagogie active-interrogative
- Support d’animation fourni
- Entraînements, mises en situation
- Suivi conseil « post-formation » de 60 jours

Modalités d'évaluation :

- Analyse des besoins et positionnement
- Evaluation des acquis par questionnaire
- Enquête de satisfaction à chaud et à froid

Format d'intervention :

- Formation en entreprise partout dans le monde

Délai d'accès :

1 mois

Tarif :

2000€ / jour + Frais de déplacement

Votre contact :

Pascal Dupuy

pascal.dupuy@agileos.fr

06.73.84.58.71

Si vous présentez une situation de handicap nécessitant un aménagement spécifique, merci de contacter votre interlocuteur ci-dessus.

5 – Plan d’action
- Orientation client
- Priorisation
- Plan d’action et responsabilités
- Impact et conséquences
- Timing
- Mise en œuvre
- Motivation et engagement sur les idées en interne

Toutes nos formations peuvent être personnalisées après analyse de vos besoins. N’hésitez pas à nous contacter pour obtenir un devis gratuit.