



Les + de cette formation :

A l'heure de l'omni-canalité, les encadrants et vendeurs doivent inscrire leur activité commerciale dans une logique de conseil et d'optimisation de la large palette d'outils marketing et commerciaux en présence, au service du client et d'une approche de vente basée sur le conseil.



Durée : 14 heures



Public : Managers en magasin

Programme Jour 1 Matin

Les enjeux #ACT TERACTION

- Compréhension des enjeux
- Connaissance des points de passage obligatoire de #ACT

L'expérience clients

- Compréhension de l'expérience client
- Connaissance des attentes clients

Les 5 étapes de la pyramide de vente

- Connaissance de la pyramide de vente
- Savoir intégrer la pyramide de vente à travers le flux clients
- Être capable d'identifier les étapes de vente sur le terrain

Accrocher le client

- Connaître les fondamentaux de l'accroche client
- Savoir transformer la théorie en pratique sur le terrain

Découvrir le client

- Connaître les fondamentaux de la découverte client
- Ecoute
- Questionnement
- Reformulation
- Savoir transformer la théorie en pratique sur le terrain

Programme Jour 1 après-midi

Conseiller le client

- Connaître les fondamentaux pour conseiller les clients
- Le CABE
- Le traitement des objections
- Les produits complémentaires
- Savoir transformer la théorie en pratique sur le terrain

Décider le client

- Connaître les fondamentaux pour aider le client à décider
- Savoir transformer la théorie en pratique sur le terrain

Fidéliser le client

- Connaître les fondamentaux pour fidéliser les clients
- La carte fidélité
- Les services
- Les conseils
- Les comportements après-vente
- Savoir transformer la théorie en pratique sur le terrain

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES :

- Analyser les indicateurs commerciaux pour mieux piloter la performance commerciale du magasin
- Intégrer les logiques de faible flux Vs fort flux clients dans son pilotage à travers une priorisation des actions terrains et des choix assumés
- Intégrer les dimensions commerce et relation client dans tous ses rituels managériaux

ACT.COM MANAGERS

Améliorer l'efficacité Commerciale Omnicanale (suite)



RELATION CLIENT & VENTE

Programme Jour 2 Matin

Accompagner et développer les compétences

- Compréhension de l'importance du développement des compétences et de son suivi
- Pratiquer une cartographie des compétences
- Capacité à évaluer l'outil d'accompagnement le plus adapté à son collaborateur

Transmettre la connaissance

- Compréhension de l'importance de transmettre ses connaissances
- Capacité à transmettre et à utiliser « la minute apprenante »
- Transmission de connaissance

Développer la compétence

- Compréhension de l'importance d'entraîner ses collaborateurs
- Capacité à utiliser des entraînements
- Créer ses « entraînements flash »
- Pratiquer des entraînements terrain

Programme Jour 2 après-midi

Travailler les comportements

- Compréhension de l'importance de coacher ses collaborateurs
- Capacité à pratiquer le coaching terrain

Les enjeux #ACT lors des rituels managériaux

- Compréhension des enjeux #ACT lors des rituels

#ACT pour les rituels managériaux

- Savoir utiliser l'efficacité commerciale pour chaque rituel managérial
- Animation de l'efficacité commerciale lors des rituels

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES :

- Analyser les indicateurs commerciaux pour mieux piloter la performance commerciale du magasin
- Intégrer les logiques de faible flux Vs fort flux clients dans son pilotage à travers une priorisation des actions terrains et des choix assumés
- Intégrer les dimensions commerce et relation client dans tous ses rituels managériaux



ACT.COM MANAGERS

Améliorer l'efficacité Commerciale Omnicanale (suite)



RELATION CLIENT & VENTE



Prérequis : Aucun

Objectifs opérationnels

- Appréhender les intérêts et les enjeux de la gestion de stocks
- Utiliser les outils à disposition pour optimiser la gestion de stocks
- Minimiser les sources de démarque tout au long du parcours du produit en magasin

Méthodes et moyens pédagogiques

- Le parcours d'apprentissage prévoit une alternance d'exposés théoriques, des exercices pratiques d'application et d'études de cas.

Ressources pédagogiques

- Les ressources pédagogiques (supports de cours et documentations complémentaires jugées utiles par l'intervenant) sont remises lors de la formation par un lien de téléchargement envoyé par mail par votre RRH local.

Moyens techniques

- Le parcours d'apprentissage prévoit une alternance d'exposés théoriques, des exercices pratiques d'application et d'études de cas.
- Avant la formation, l'apprenant renseigne en ligne sur invitation de connexion, un questionnaire d'Analyse du besoin afin :
 - Que le Formateur prenne connaissance de son activité et de son environnement de travail, de son niveau de compétence, de ses préférences d'apprentissage et des questions techniques particulières qu'il souhaite aborder
 - De valider que les objectifs opérationnels mentionnés dans la Fiche programme correspondent à ses attentes
 - De confirmer qu'il dispose des connaissances minimales ou prérequis mentionnés pour suivre avec aisance la formation (les solutions nécessaires pour les atteindre seront étudiées en amont de la formation).
 - D'exprimer en confidentialité, l'existence d'un handicap à prendre en compte par le Référent Handicap au niveau des moyens d'apprentissage

Qualification des intervenants

- Nos intervenants sont tous des formateurs qualifiés, attentifs au renouvellement régulier de leurs compétences de formateurs, et sélectionnés avec soin par nos référent pédagogique.

Méthodes et modalités d'évaluation

EVALUATION DES ACQUIS THEORIQUES ET/OU PRATIQUES

Cette évaluation est réalisée en ligne en fin de formation sur la base d'un questionnaire individuel. Elle permet de mesurer le niveau d'atteinte des objectifs opérationnels par l'apprenant. La formation est sanctionnée par une attestation individuelle de fin de formation mentionnant le niveau d'acquisition de l'apprenant.

MESURE DE LA SATISFACTION DES APPRENANTS

Cette évaluation individuelle réalisée en ligne en fin de formation, mesure le niveau de satisfaction de l'organisation et des conditions d'accueil, des qualités pédagogiques du formateur ainsi que des méthodes, moyens et supports d'apprentissage utilisés. Elle fait l'objet d'un enregistrement en vue de l'analyse et du traitement des appréciations formulées en comité qualité.

Modalités d'Accessibilité

- Afin de mettre en œuvre toutes les mesures d'accompagnement nécessaires à la formation de la personne en situation de handicap permanent ou temporaire, contacter en amont de la formation, notre Référent handicap, Madame **Lauriane RENOUE** irenou@teract.com/Tél. 06.28.54.80.60.