

AMELIORER L'EFFICACITÉ COMMERCIALE - 1



Manager – Je prends mon poste (RELATION CLIENT & VENTE)



Responsable de magasin
Responsable de secteur



En salle de formation



Parcours E-learning (durée estimée 40 mn)
Suivi de 2 Journées présentielle (14 h)
Groupe de 8 à 10 personnes



INTRA : sur demande
INTER : 350,00 € HT/jour/ personne
Frais de déplacement du formateur en sus

Cette action de formation est proposée dans le cadre du projet ACT.com : Agir Client en Tête pour améliorer l'efficacité commerciale omnicanale

Objectifs

A l'issue de la formation, vous serez capable de :

- Analyser les indicateurs commerciaux pour mieux piloter la performance commerciale du magasin et mettre en œuvre des plans d'actions adaptés à chaque contexte/situation/population
- 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
- Réussir des lancements de journée générateurs de dynamisme centré sur les CPO (Comportements Professionnels Observables) gagnants à mettre en œuvre sur la surface de vente
- Mettre en œuvre des techniques pédagogiques d'accompagnement des équipes sur le terrain
- Animer la relation client et motiver ses équipes dans son pilotage quotidien

Prérequis Aucun

Compétences visées

- Savoir s'inscrire dans une logique Agir Client en Tête (ACT) et de compréhension de l'expérience client
- Savoir utiliser la pyramide de vente et les 5 étapes associées
- Savoir utiliser les KPI's et construire l'équation commerciale
- Savoir utiliser la feuille de brief et lier les KPI's aux Comportements Professionnels Observables (CPO)
- Savoir accompagner le développement de ses collaborateurs à travers les 3 processus d'apprentissage du savoir, savoir-faire et savoir être
- Savoir intégrer et utiliser les outils ACT.com dans les rituels managériaux

Contenu de la formation

Module e-learning

Modules à réaliser avant la journée de formation :

Ce parcours de formation comprend deux modules :

- **Module 1** : Présentation de ACT.com (20 min)
- **Module 2** : La pyramide de la vente et les comportements professionnels observables (CPO) (20 min)

Accès à Mon C@mpus : <https://formation-teract.com/>

Accédez à la
plateforme e-learning



Contenu de la formation en salle de formation – jour 1

1. Introduction
2. Les enjeux ACT.com de TERACTION
3. L'expérience clients
4. Les 5 étapes de la pyramide de vente (PDV)
5. Accrocher le client
6. Découvrir le client
7. Conseiller le client
8. Aider le client dans sa prise de décision
9. Fidéliser le client
10. Les KPI's opérationnels
11. Fidéliser le client : les vases communicants
12. Le brief quotidien

Contenu de la formation en salle de formation – jour 2

1. Transmettre la connaissance
2. Développer la compétence
3. Travailler les comportements
4. Les enjeux ACT.com lors des rituels managériaux
5. ACT.com pour les rituels managériaux
6. Bilan

Moyens pédagogiques et techniques

- Accueil des apprenants dans une salle dédiée à la formation
- Documents supports de formation projetés
- Exposés théoriques et mises en situation et exercices (individuels et en groupe)
- Brainstorming et échanges de bonnes pratiques
- Quiz en salle
- Mise à disposition en ligne de documents supports en ligne à la suite de la formation
- Remise d'un livret pédagogique pour mise en place de plans d'actions et d'axes personnels de développement

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

- Feuilles de présence.
- Mises en situation
- Evaluation de la satisfaction de la formation
- Evaluation des connaissances acquises
- Envoi d'une attestation après la formation

Formateur(s)

Formateur confirmé, habilité par l'OF Campus Nature & Talents by TERACTION et membre de la communauté des formateurs partenaires Campus.