



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](mailto: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.**