



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.