

Pratiquer la vente omnicanale

Description

Aujourd'hui, le client ne choisit plus un canal : il les utilise tous, selon ses envies, ses besoins, son moment. Cette formation vous invite à entrer dans l'univers de la vente omnicanale, là où chaque point de contact devient une opportunité de créer du lien. Vous découvrirez les nouveaux parcours d'achat, la stratégie de votre enseigne, et surtout, votre rôle clé en tant que conseiller-vendeur connecté. Grâce à une posture adaptée, une approche client réinventée et une compréhension fine des comportements d'achat, vous saurez offrir une expérience fluide, cohérente et personnalisée, quel que soit le canal. Car dans un monde omnicanal, c'est la synergie entre l'humain et le digital qui fait la différence.

Informations pratiques

Durée	2 jours (présentiel) / 6 x 2h (classe virtuelle)
Modalités	Présentiel, Distanciel, Intra-entreprise
Public cible	Pour vendeur en magasin ou à distance
Tarifs	3000€ HT - Présentiel / 3800€ HT - Classe virtuelle

Objectifs

- Identifier les contraintes et les opportunités de la vente omnicanale
- Acquérir les méthodes et outils nécessaires

Programme détaillé

Prendre conscience de l'importance et du pouvoir des nouveaux consommateurs

- Les tendances clients
- Les différents parcours d'achat
- L'importance et les bénéfices de l'omnicanalité

S'approprier la stratégie de l'entreprise

Cette partie devra être adaptée à votre stratégie omnicanale

- La stratégie omnicanale de votre enseigne
- Les différents canaux et outils proposés

Comprendre la place du conseiller-vendeur dans une stratégie omnicanale

- Le portrait-robot du vendeur connecté
- La posture du vendeur connecté

Réinventer l'approche client

- Les 5 types de comportement d'achat
- La « positive attitude » à adopter

Définir un plan d'action individuel

Approche pédagogique

- Du partage d'expériences, des prises de conscience
- Des apports méthodologiques simples & pratiques
- Des jeux de communication & des vidéos interpellantes
- Un jeu digital fil rouge « La roue de la connaissance »
- De nombreuses mises en situations (issues du terrain)

Modalités d'évaluation

- Questionnaire digital avant et après la formation pour évaluer la progression dans l'appropriation des notions
- Evaluations intermédiaires via des mises en situation, des quiz et des sollicitations variées de l'animateur

Accessibilité

Nous nous engageons à rendre cette formation accessible, avec des supports adaptés et des aménagements possibles selon les besoins de chaque participant.