

SUIVRE ET CONSTRUIRE LES PARCOURS CLIENTS : VENTE ET SUIVI COMMERCIAL SUR INTERNET

Commerce - Vente

Réf: DCOF2



OBJECTIFS

- Comprendre les enjeux de la vente omni-canal
- Identifier les points de contact commerciaux et mettre en place une stratégie omni-canal
- Adapter le discours à chaque canal de communication



PROGRAMME

Nouveaux usages et comportements clients

- Les facteurs influençant le comportement de consommation
- Les grandes tendances de consommation
- Savoir décrypter les attentes des consommateurs et apporter une réponse commerciale efficace

Réussir son parcours et son expérience client

- Définir l'objectif du parcours client (mesurer la satisfaction, diffuser une culture client)
- La mise en place d'un dispositif d'écoute prospects et clients (enquêtes de satisfaction à chaud ou à froid)

Démarche commerciale omni-canal

- Une démarche clé
- La multiplicité des canaux
- Adaptation aux spécificités de chaque canal de communication
- Succès de la démarche commerciale omni-canal

LE PARCOURS DE FORMATION

Présentiel Distantiel Intra-entreprise Inter-entreprises One to one Duo

- > **Modalités pédagogiques** : Cours théorique . Partage d'expérience et de pratiques. Support de cours fourni
 - > **Modalité d'évaluation** : Quiz de connaissance - La mise à l'épreuve réelle
- Attestation de compétence



DURÉE

3 jours



PRÉREQUIS

Bonne connaissance des pratiques et du processus de vente et de la relation commerciale



TARIFS

À partir de 966€ HT/stagiaire



INTERVENANT

Formation assurée par un professionnel de la vente et du commerce



PUBLICS

Chargé de clientèle, conseiller clientèle, responsable commercial...

Les + !

