

Contact facturation : facturation@cmbenchmark.com - 01 47 79 48 01
Contact formation : formation@cmbenchmark.com - 01 47 79 51 08

Magasins de demain : maximiser les parcours clients connectés

Objectif de la formation

- Comprendre les enjeux de la digitalisation des points de vente
- Maîtriser étapes du parcours client connecté
- Intégrer l'ensemble des canaux de distribution dans une démarche « omni canal »
- Concevoir les éléments d'une expérience client dans un contexte de commerce connecté

A qui s'adresse cette formation ?

- Chef de projet e-commerce
- Responsable retail marketing
- Direction opérations retail

Cette formation est recommandée pour des personnes souhaitant renforcer leurs compétences en matière de commerce connecté. Elle explore les techniques permettant une meilleure performance commerciale et une amélioration de l'expérience client en boutique.

Pré-requis

- Connaissance des fondamentaux du commerce et e-commerce
- Compréhension des enjeux du parcours client

Progression pédagogique :

1. Les fondamentaux du commerce connecté

- Définition des enjeux
- Les différents canaux de distribution, physiques et online
- Les chiffres clés du retail et du e-commerce
- Les stratégies multi canal, cross canal et omni canal

2. Les éléments de l'expérience client

- Historique de la digitalisation des magasins
- Les premiers échecs, quelles leçons pour l'avenir ?
- Construire un parcours client optimisé
- Quels outils digitaux au service de l'expérience client ?
- Réalité Augmentée et Réalité Virtuelle : état des lieux et perspectives

3. Le marketing relationnel invité en magasin

- Le magasin en tant que point de contact entre la marque et les clients
- La captation de data, un enjeu essentiel
- Le clienteling
- Le visual merchandising au service du storytelling de la marque

4. Les facteurs de réussite

- Impliquer les équipes
- Mettre en place un plan de formation
- Motiver et partager les best practices
- Donner du feedback et challenger

5. Mise en pratique (ateliers)

- Analyser des cas concrets de parcours client
- Établir un persona pertinent
- Modéliser un parcours client in-store
- Identifier les leviers de performance

La formation sera animée par David Guggenheim

Les moyens pédagogiques

Support de formation

- Pour les formations en **présentiel**, un support de cours sera remis à chacun des participants.
- Pour les formations en **visionconférence**, une synthèse de la formation sera envoyée aux participants qui auront également la possibilité de revoir la session pendant une semaine après la date de la formation.

Locaux - Matériel fourni

- Nos salles sont équipées du matériel de vidéo-projection pour le formateur
- Accès à Internet en wifi dans tous nos locaux
- Pour les formations qui nécessitent des ateliers sur ordinateur, nous disposons de salles équipées d'ordinateurs pour les participants

CCM Benchmark Group conserve l'intégralité des droits d'auteurs relatifs au contenu de ces formations et supports de cours. Toute reproduction, modification ou divulgation à des tiers, sous quelque forme que ce soit, est formellement limitée.

Les moyens d'évaluation mis en oeuvre et suivi

A l'issue de la formation chaque stagiaire complète un **questionnaire d'évaluation**. Une copie peut-être fournie sur demande.

L'**attestation de présence** est envoyée par courrier avec la facture, à l'issue de la formation.

Convention de formation

Dès votre inscription, une convention de formation vous est envoyée. Celle-ci doit nous être retournée signée avant le début de la formation.

CCM Benchmark Group est un organisme de formation professionnelle enregistré sous le numéro **11 75 58575 75** auprès du préfet de région d'Ile-de-France.

Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat.

Durée de la formation

La durée totale de la formation est de **7 heures**.