



# NOUVEAU RETAIL : RÉVOLUTIONNER LE COMMERCE PHYSIQUE

Faire vivre une expérience client augmentée et mémorable en point de vente

La digitalisation et la mobilité ont considérablement modifié les habitudes de consommation et le parcours client est à présent omnicanal. Pour autant, le client reste très attaché au point de vente et a de grandes attentes en magasin. Ce stage vous permet de faire un tour d'horizon des meilleures pratiques et de repenser l'expérience client au sein de vos points de vente, afin d'apporter une vraie valeur ajoutée à vos publics.

FORMATIONS COURTES

PERFECTIONNEMENT

Ref. : C19MKTELING

Durée :  
2 jours - 14 heures

Tarif :  
Salarié - Entreprise : 1490  
€ HT

## OBJECTIFS

Repenser son point de vente et le rôle de ses vendeurs pour faire la différence. Exploiter intelligemment les outils digitaux pour améliorer l'expérience client. Déployer des techniques et outils pour faciliter et optimiser le travail des collaborateurs.

## EVALUATION

Les compétences visées par cette formation font l'objet d'une évaluation.

## POUR QUI ?

Responsables trade marketing, responsables marketing, responsables expérience client, responsables commerciaux ou toute personne en charge du marketing point de vente.

## PRÉREQUIS

Connaissance des fondamentaux de la démarche marketing et des pratiques commerciales dans le domaine de la distribution.

## COMPÉTENCES ACQUISES

Concevoir et favoriser une expérience client marquante et différenciante sur le point de vente, en adéquation avec les attentes de ses cibles.

## PARCOURS PÉDAGOGIQUE

Communauté d'apprenants  
E-quiz amont  
Présentiel  
E-quiz aval

## PROGRAMME

Nouveau Retail : révolutionner le commerce physique

### Modules distanciels :

- E-quiz en amont/aval de la formation.

### Les nouveaux comportements d'achat

- Le consommateur hyperconnecté et ses attentes.
- Recherche de sens et de valeur : la nouvelle consommation militante.
- Les nouveaux parcours d'achat et l'avènement de l'ATAWADAC.
- Web-to-store, store-to-web, showrooming : les usages mixtes et leur impact sur l'achat en magasin.
- Atelier : décrypter les spécificités et avantages du point de vente par rapport au e-commerce.

### Délivrer une expérience client mémorable en magasin

- Étude de cas : benchmark des nouveaux concepts et magasins remarquables.
- Scénographier l'agencement de son magasin.
- Conjuguer émotion, contenus et services : proposer des services utiles qui améliorent l'expérience en magasin.
- Échanger, prendre le temps, services complémentaires : redonner du sens à l'achat.





- Atelier : imaginer l'expérience signature de son point de vente.

### Enrichir l'expérience sensorielle en point de vente grâce au digital

- Étude de cas : panorama des trucs et astuces simples pour faciliter la vie de ses clients.
- Rupture de stock, passage en caisse... : identifier et diminuer les frictions du parcours d'achat.
- Penser conjointement l'aménagement et l'équipement technologique de son point de vente.
- Simplifier le parcours d'achat : paiement sans contact, click & collect...
- Concilier les données off et online pour personnaliser la relation en magasin.
- Atelier : construire son buyer persona pour cerner le profil de ses clients.

### Repenser le rôle du vendeur pour offrir une expérience sociale en point de vente

- Connecté, informé, interactif et réactif : les qualités et compétences du vendeur New Retail.
- Miser sur une relation client-vendeur personnalisée : le clienteling.
- Améliorer l'expérience client et faciliter le travail des collaborateurs : impliquer ses équipes de vente dans le choix des solutions technologiques.
- Nouvelle culture du point de vente et prise en main des outils numériques : former ses équipes de vente.
- Atelier : concevoir des incentives efficaces pour engager les équipes de vente dans la stratégie d'expérience client.

## INTERVENANTS

Julie MORIN DOMINGUEZ  
FIBRECOCO SAS

## MOYENS HUMAINS, TECHNIQUES ET PÉDAGOGIQUES

Équipe pédagogique :

Un consultant expert de la thématique et une équipe pédagogique en support du stagiaire pour toute question en lien avec son parcours de formation.

Techniques pédagogiques :

Alternance de théorie, de démonstrations par l'exemple et de mise en pratique grâce à de nombreux exercices individuels ou collectifs. Exercices, études de cas et cas pratiques rythment cette formation.

Pour les sessions en distanciel, notre Direction Innovation a modélisé une **matrice pédagogique** adaptée pour permettre **un apprentissage et un ancrage mémoriel optimisés**.

Cette matrice prévoit une alternance de **temps de connexion en groupe** et de **séquences de déconnexion** pour des travaux de mise en pratique individuels.

Ressources pédagogiques :

Un support de formation présentant l'essentiel des points vus durant la formation et proposant des éléments d'approfondissement est téléchargeable sur [votre espace apprenant](#).

Retrouvez également des ressources complémentaires ainsi que les quiz amont/aval sur notre [plateforme](#) dédiée.

## LIEUX ET DATES

À distance

05 et 06 avr. 2022

03 et 04 oct. 2022

