

TECHNIQUE DE VENTE OMNICANAL

Modalités d'admission :

- Sur dossier
- Après entretien
- Sans disposition particulière

Modalités d'enseignement :

- Présentielle
- Mixte
- A distance

Modalités d'entrées ou de sorties :

- A dates fixes
- Permanentes (sans dates fixes)

Public visé

- Vendeur souhaitant acquérir des compétences complémentaires en technique de vente omnicanal.

Niveaux et prérequis

- Tous niveaux (Débutant à Avancé).
- Disposer d'un PC (Windows ou Macintosh), connexion Internet, caméra, casque (ou hauts parleurs de l'ordinateur) et micro.

Objectifs pédagogiques

- Utiliser des outils numériques pour augmenter ses ventes en magasin comme à distance.
- Utiliser des outils d'analyse connectés pour identifier sa cible et analyser son marché.
- Rendre le client acteur de la vente et de la promotion des produits et des services.

Durée

La durée de la formation est de 24 heures.

Modalités pédagogiques

Evaluation initiale
(Test de positionnement)

Accès illimité à une plateforme d'apprentissage en ligne
24h/24 - 7j/7

Cours individuels en Visio avec un formateur expert

Exercices sur-mesure fournis par le formateur

Certification 'Technique de vente omnicanal' (RS5068)

Moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement

1. Plateforme d'apprentissage en ligne

- L'espace pédagogique est accessible à l'aide d'un identifiant personnel et confidentiel. Celui-ci héberge des vidéos sur l'ensemble des modules abordés dans le programme ainsi que des quiz pour évaluer ses connaissances.
- Le temps d'apprentissage estimé est de 12 heures environ.

2. Accompagnement individuel avec le formateur**2.1 Le premier rendez-vous permet de :**

- Etablir le parcours individuel de formation à partir de :
 - Un test de niveau ;
 - La définition des besoins.
- Valider les horaires des prochaines séances de formation par Visio.
- Quantifier le travail individuel à produire entre 2 rendez-vous : exercices envoyés par le formateur.

2.2 Les cours individuels permettent de :

- Garantir les meilleurs résultats grâce à un apprentissage individualisé et centré sur les objectifs fixés, un suivi entièrement personnalisé, une relation privilégiée avec son formateur, un rythme de formation adapté.
- Acquérir et développer de nouvelles compétences professionnelles, valider les connaissances acquises et renforcer les notions partiellement maîtrisées.

2.3 Le dernier rendez-vous permet de :

- Valider l'atteinte des objectifs de formation.
- Se préparer au passage de la certification visée.

Suivi et évaluation

1. Modalités d'évaluation :

- Evaluation initiale (test de positionnement).
- Exercices avec feed-back du formateur.
- Certification obligatoire dans le cadre d'un financement CPF.
- Recueil de la satisfaction des participants en fin de formation par questionnaire.

2. Modalités de suivi :

Contrôle de l'action de formation réalisée :

- Séances Visio au rythme défini par le participant et le formateur durant tout le parcours de formation.

Attestation de fin de formation :

- Nombre d'heures réalisées sur la période de formation.
- Score obtenu à la certification.

Profil du formateur

La formation est animée par un formateur expert dont les compétences professionnelles et pédagogiques ont été validées par des diplômes et/ou testées et approuvées.

Contenu pédagogique

1. Conseiller en magasin en utilisant les nouvelles technologies

- Accueillir le client avec le sourire.
- Proposer au client une démonstration sur un appareil mobile.
- Conseiller le client sur les produits ou services non disponibles en boutique grâce aux appareils connectés.

2. Vendre et finaliser la vente en magasin en utilisant les nouvelles technologies

- Commander un produit ou un service non disponible en boutique à partir d'un appareil mobile connecté.
- Encaisser le client à partir d'un terminal mobile connecté.
- Créer une fiche client en respectant la législation en vigueur sur la protection des données.
- Envoyer le ticket de caisse à l'adresse mail du client.
- Abonner le client à la newsletter de l'enseigne en respectant la législation en vigueur.

3. Conseiller à distance en utilisant les nouvelles technologies

- Utiliser le tchat en gardant une attitude professionnelle pour discuter en instantané avec un client.

- Accompagner le client dans sa démarche d'achat en ligne.

4. Fidéliser le client

- Communiquer sur les réseaux sociaux.
- Mettre en ligne des photos.
- Utiliser les réseaux sociaux comme levier de communication et outils de vente.
- Utiliser les techniques e-rédactionnelles pour échanger au sein des communautés d'internautes.
- Répondre à des avis positifs et utiliser des techniques de réponse précises à des avis négatifs.
- Utiliser des outils pour maîtriser sa e-réputation.

5. Comprendre son environnement de vente

- Utiliser des outils d'analyse du comportement client tels que Google analytics.
- Créer une campagne e-mailing cible