

## 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.

## Prérequis

- Lire, écrire et comprendre la langue française.
- Avoir une expérience en vente.
- 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.
- 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.
- Evaluation à froid 3 à 6 mois après la 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.

## Déroulé 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