SKILLS CAMPUS
Training & Certification Center

Digitaliser l'expérience client en point de vente

-Réference: **CV-66** -Durée: **2 Jours (14 Heures)**

Les objectifs de la formation

- Appréhender les perspectives d'évolution du commerce et du e-commerce
- Mettre en oeuvre une stratégie digitale dans un point de vente
- Créer une nouvelle expérience client enrichie
- Générer du trafic vers son point de vente

A qui s'adesse cette formation ?

POUR QUI :

- Responsables marketing, responsables point de vente ou merchandising, responsables stratégie digitale...

PRÉREQUIS :

- Aucun.

Programme

- **Etat des lieux de l'e-Business**
  - Les chiffres clés de l'e-Business en France et à l'international.
  - L'évolution du retail dans un contexte omnicanal.
  - L'omnicanal au coeur du dispositif stratégique.
  - Le mobile : le lien essentiel off/online.
  - Les nouveaux parcours client.
  - Etude de cas Le parcours client idéal selon McKinsey.
- **Les nouveaux comportements d'achat**
  - Les nouvelles attentes des consommateurs.
  - La Big Data et le e-CRM : une intégration nécessaire.
  - Le consommateur 3.
  - 0 : ATAWAD, SOLOMO, ROPO, showrooming.
  - L'Inbound Marketing : une stratégie gagnante.
  - Echanges Retours d'expériences.

Programme

- **Le magasin connecté dans une stratégie omnicanale**
  - La définition du point de vente : phygital ? Les nouveaux défis de la digitalisation pour les enseignes.
  - Des nouvelles expériences pour les clients.
  - Web to Store, Store to Web : choisir les bonnes stratégies.
  - Un nouveau concept : le retailtainment.
  - Etude de cas Exemples de différentes stratégies omnicanales.
- **La technologie au service de l'expérience client**
  - En amont de la visite : générer du trafic vers le magasin et capter le client.
  - Pendant la visite : créer une nouvelle expérience et générer de nouveaux services.
  - Après la visite : fidéliser le client et générer l'engagement.
  - Les applications mobiles pour maintenir la relation client.
  - Les réseaux sociaux au coeur du magasin.
  - Travaux pratiques Workshop : et pour vous ?
- **Le pilotage des campagnes**
  - Optimiser les actions grâce au marketing automation.
  - L'omnicanal : un référentiel client unique ! L'importance des outils d'e-CRM.
  - La transformation d'un client en ambassadeur.
  - Les outils de mesure de performance.
  - Démonstration Salesforce : gérer le client unique.
- **Les impacts organisationnels pour l'entreprise**
  - Anticiper la transformation des métiers.
  - Du Big Data au Smart Data : les nouvelles données.
  - Piloter autrement la performance commerciale.
  - Repenser une nouvelle organisation pour l'entreprise.
  - Les facteurs clés de succès.
  - Les perspectives de développement.
  - Réflexion collective Les impacts organisationnels pour les entreprises des participants.

(+212) 5 22 27 99 01

(+212) 6 60 10 42 56

Contact@skills-group.com

Nous sommes à votre disposition :
De Lun - Ven 09h00-18h00 et Sam 09H00 – 13H00

Angle bd Abdelmoumen et rue Soumaya, Résidence Shehrazade 3, 7éme étage N° 30
Casablanca 20340, Maroc