

DOPEZ VOTRE STRATEGIE CROSS-CANAL



Public

Directeur / Responsable de point de vente
Responsable / Chef de secteur
Responsable / Chef de rayon
Personnel de vente / Hôte de caisse / Hôte d'accueil



Objectifs

- Appréhender le cross canal, sa genèse, son évolution, son périmètre, ses définitions...
- Identifier et comprendre les nouveaux comportements d'achat des e-shopper.
- Savoir adapter la stratégie cross canal en magasin traditionnel.
- Savoir manager, sensibiliser les équipes de vente aux enjeux du cross canal, réorienter les métiers de la vente et de l'accueil en magasin.



Formateur

Diplômé d'une Maîtrise en Administration et Gestion des Entreprises

Expérience professionnelle

- 20 années d'expérience de commerce en distribution spécialisée textile
- Directeur de centre de profit
- 10 années d'expérience de formateur



Programme

Module 1 : Du commerce traditionnel au cross canal

Digitalisation de l'économie
Multiplication des canaux de ventes : le multi canal
Du multi canal au cross canal (voire omni canal)

Module 2 : Le nouveau visage des consommateurs

Le cross canal est-il une réalité pour l'ensemble des consommateurs ?
La nouvelle typologie des consommateurs : Les exclusifs offline, les consommateurs online, les exclusifs online, les clients mixtes.
Les nouveaux comportements d'achat / de nouvelles expériences d'achat

Module 3 : Comment le commerce traditionnel s'adapte-t-il au cross canal ?

Réaction des marques et enseignes, de nombreux exemples en France et à l'étranger
Emergence de nouveaux services : Click & mortar, Click & collect, Web to store, Store to web, SoLoMo, e-réservation, product locator, ...
Les enjeux du cross canal : côté client / côté distributeur

Module 4 : Cross canal & relation client

Le magasin traditionnel est-il voué à disparaître ?
Quelle est la place de l'équipe de vente dans ce nouvel environnement ?
Les métiers de la vente et de l'accueil évoluent...
Une vraie conduite de changement à manager



Les plus

Ateliers de mise en dynamique
Apports d'exemples concrets issus du commerce
Mises en situation / jeux de rôles sur la relation client



Durée et lieu

2 jours (14 heures)
ISTA Mulhouse - Paris
ou en entreprise (intra)



Coût

1 000 Euros HT
Intra : nous consulter



Contact

Thierry BIMBOES
thierry.bimboes@ista-bs.fr