

PILOTER SA STRATÉGIE DIGITALE

Optimiser l'expérience client grâce au digital

Durée : 2 jours (soit 14h)

Organisée en intra

Maximum 10 participants par session



À QUI S'ADRESSE LA FORMATION

- **Public concerné** : dirigeants, responsables communication/marketing, commerciaux, collaborateurs en charge de la communication
- **Prérequis** : être à l'aise à titre personnel ou professionnel avec les plateformes des RS, disposer de comptes, profils, pages ouvertes, d'un outil d'administration de site type Wordpress, d'une solution de mailing
- Toutes nos formations et bilans de compétences sont accessibles aux personnes en situation de handicap



LES OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de la formation les stagiaires seront capables de :

- Monter pragmatiquement en compétence pour créer une véritable stratégie de vente digitale, et aborder la relation commerciale avec les clients, dans ses processus d'achat, via son site marchand
- Monter en compétence pour animer en boutique des animations de vente avec vos clients, via le site marchand
- Créer des campagnes promotionnelles et de fidélisation liée aux processus d'achat sur le site marchand
- Améliorer le référencement naturel du site (SEO) avec des liens notamment une relation client via l'interaction la fiche Google entreprise



AVANT LA FORMATION

- Analyse des besoins spécifiques



MÉTHODE PÉDAGOGIQUE

Méthode participative qui alternera des moments :

- D'apports théoriques amenés par le consultant sous forme de tuto simples, pratiques
- De mises en situation concrètes en ateliers sur les différents enjeux, techniques, supports abordés
- De production d'exercices, de contenus entre les séquences par les stagiaires
- De fourniture de supports et d'outils type Excel, Power-Point

La pédagogie s'appuie sur le contexte professionnel des participants (un audit a été réalisé préalablement). Ce fil conducteur permet aux participants d'utiliser et de s'approprier l'ensemble des connaissances et des savoir-faire transmis



CONTENU DE LA FORMATION

Jour 1 : Optimiser le parcours client/ l'expérience client grâce au digital

- Faire le point sur ses motivations à manager, passer de "faire" à "faire faire"
- Identifier les missions et enjeux essentiels du management Distinguer les spécificités du management hiérarchique Identifier les compétences clés

Comprendre l'impact du digital sur les clients

- Identifier toutes les composantes de l'expérience client

Utiliser le potentiel du digital

- La digitalisation du point de vente, l'expérience client cross-canal, les outils digitaux

Construire une nouvelle expérience client

- Décrire et prioriser les services et fonctionnalités
- Modéliser des scénarios pertinents

Piloter l'expérience client

- Les indicateurs de résultat à définir
- Recueil de données et tableaux de bord

Jour 2 : E-m merchandising

Comprendre le e-merchandising

- Parler à ses clients ET à Google.

La page résultat de recherche fiche entreprise

- Le moteur de recherche Google
- Les mots clés : des requêtes clients aux propositions de Google
- La relation client : avis, notes, produits, l'interactivité avec la fonctionnalité questions, les boutons de clic to Action.
- Améliorer l'expérience client (CX)
- Comprendre le tunnel de commande
- Optimiser l'entonnoir de conversion



SUIVI ET ÉVALUATION

- Une fiche d'évaluation à chaud sera complétée par chaque participant à l'issue de la formation



VALIDATION

- Attestation de suivi de la formation remise à la fin de la formation, précisant la nature, les acquis et la durée de la formation



CONTACT

Nous contacter pour obtenir un devis dans le cadre de votre projet :

contact@hubconseil.fr

Pour plus de détails :

Référente pédagogique : Sophie Romanens - s.romanens@hubconseil.fr –

06 99 34 37 93

Référente handicap : France Dupont - f.dupont@hubconseil.fr - 06 85 59 47 79

Référente technique : Marie Thouret - m.thouret@hubconseil.fr - 06 25 77 09 74

Hub conseil

Siège & bureaux 6 rue Emile Zola 69002 Lyon – France

contact@hubconseil.fr

SIRET 844 820 175 000 66 - SAS au capital de 20 000€ - RCS Lyon 844 820 175

Déclaration d'activité 84691725669