

PROGRAMME DE FORMATION (Article L 6353-1 du code du travail)

Formation dispensée par :



INTITULE DE LA FORMATION

Vers de nouvelles pratiques commerciales numériques

PUBLIC VISE – PRE-REQUIS NECESSAIRES

Dirigeants, salariés, force de vente, assistant(e)s commerciaux (-iales) des organismes de formation

OBJECTIFS

- Repérer les enjeux et caractéristiques du e-commerce
- Identifier les comportements d'achats de l'acheteur en ligne
- Modéliser une stratégie d'e-commerce efficace
- Analyser les Pratiques concurrentielles
- Combiner ses approches commerciales : opportunités du multicanal
- Se projeter dans de l'e-marketing
- Fidéliser ses clients via le e-commerce

PROGRAMME PRECIS DETAILLE ET SEQUENCE

Accueil :

- Présentation de l'entreprise, du participant
- Recueil des attentes
- Présentation des objectifs et des modalités de déroulement de la formation (évaluation, logistique...)

Généralités du e-commerce :

- Enjeu
- Terminologie et moyens
- Indicateurs de performance

Notions clés relatives à l'e-commerce

Concept de la longue traîne

- Cycle de vente en 3étapes
- Théorie panier percé et problématiques de conversion
- Typologie de site e-commerce et modèles économique

Appréhension de l'acheteur en ligne :

- Caractéristiques clés des e-clients
- Mode de décision et critères de déclenchement
- Conception et mise en œuvre des scénari d'achat

- Zones clés et stratégie de mise en avant des produits et services.
- Mise en avant du produit : Zoom, interactif, vidéos...

Conception d'un e-commerce efficace :

- Phasage d'un projet e-commerce
- Ecueils classiques
- Solutions de paiements en ligne
- Solution de livraison
- Evolution de l'e-commerce à La Réunion et dans la zone Océan Indien

Pratiques concurrentielles :

- Concurrence et différence
- Veille et outils de surveillance

Opportunités du multicanal

- Opportunités pour le commerce multicanal
- Stratégie de diffusion
- Politique de prix multicanal
- Solutions et outils de propulsion

Hexagone stratégiques de l'e-marketing :

- Pages d'accueil du client
- Intérêt et motivation
- Conseil et accompagnement de l'e-client

Formation dispensée par



- Valorisation du produit
- Vente additionnelle (up-selling et cross-selling)
- Conclusion de la vente

Fidélisation des clients :

- Critères du réachat
- Introduction aux techniques de CRM
- Segmentation des clients

- E-merchandising personnalisé

Clôture de la session :

- Retour sur les attentes
- Evaluation de la satisfaction des participants
- Remise des attestations de formation
- ...

MOYENS PEDAGOGIQUES, TECHNIQUES ET D'ENCADREMENT

Techniques pédagogiques mises en œuvre :

- Découverte de la notion (émergence des représentations, évaluation des connaissances sur l'objectif opérationnel, développement de l'appétence...);
- Apprentissage de la notion (apports par les participants et le formateur : démonstrations, exposés...);
- Application des nouvelles capacités acquises (mise en œuvre dans le cadre du projet de l'entreprise avec régulations et remédiations de la part du formateur);

La formation sera particulièrement orientée vers la mise en œuvre de méthodes actives et participatives tout au long du parcours.

Qualification du formateur : au-delà de ses interventions en face à face, notre formateur intervient d'ores et déjà auprès des entreprises en qualité de prestataire technique. C'est dans ce contexte qu'il a développé des applicatifs et des services (sites internet, progiciel de gestion de centre de formation...) auprès des centres de formation. Plus largement, il exerce en qualité de community manager auprès d'entreprises de l'île et pratique la valorisation sur la toile.

Supports pédagogiques remis : fiches d'activités en séance et supports de synthèse sous format numérique .

Matériels pédagogiques utilisés : tableau, PC, vidéoprojecteur,

LE DEROULEMENT DU STAGE

Durée : 2 jours soit 14 heures

Dates : dans le nord

- 18 et 19/03/15

dans l'ouest

- 10 et 13/04/15

dans l'est

23 et 24/04/15

dans le sud

16 et 17/04/15

Lieux : 61 rue des Vavanges – ZA Finette 97490 STE CLOTILDE
388 bis rue St Louis 97460 SAINT PAUL

TAMPON

15 cité Denis Robert 97470 SAINT BENOIT
25 bis rue du Docteur Roussel 97430 LE

Horaires : 8h30 à 16h30

Nombre de stagiaires : 6 à 12

Financement de la formation :

- Entreprises adhérentes AGEFOS :

Financement des formations : FPSP, DIECCTE, REGION Réunion, AGEFOS PME. Rémunération du salarié uniquement pour les formations réalisées pendant le temps de travail. Prise en charge de tout ou partie des salaires des bénéficiaires de la formation par AGEFOS PME hors salariés en contrats aidés et en alternance (forfait de 13 € par heure de formation)

- Autres cas : Contacter Erwan TALBOT – etalbot@agefos-pme.com;

Pour vous inscrire :

Contacts : PROXIMA – Pôle Formation

Mme Valérie CASTOR - ☎ 02 62 20 36 58 Tapez 2

Mme Lynda HOARAU - ☎ 06 92 76 19 56

MODALITES DE SUIVI DE L'EXECUTION DU PROGRAMME ET D'APPRECIATION DES RESULTATS

Evaluation de la réponse aux attentes et évaluation du dispositif : évaluation en fin de formation - tour de table et questionnaire satisfaction portant sur satisfaction ; conformité au programme annoncé ; relations entre les personnes du groupe ; acquisition et transferts ; construction des compétences.

Evaluation de l'atteinte des objectifs pédagogiques à chaque séance : en application de l'article L.6353-1 du code du travail, une attestation mentionnant les objectifs, la nature et la durée de l'action et les résultats de l'évaluation des acquis de la formation sera remise au stagiaire à l'issue de la formation.