

DiGiTT®, expérience client, certification certification à distance incluse

Cours Pratique de 2 jours

Réf : 300 - Prix 2022 : 775€ HT

Dans un marché saturé et concurrentiel, l'expérience client est un véritable levier de fidélisation émotionnelle. Ce parcours en ligne se présente sous la forme d'un SPOC (Small Private Online Courses). Il vous apprendra à accueillir, accompagner et surprendre vos clients afin d'améliorer leur expérience et faire d'eux des ambassadeurs de la marque.

PARTICIPANTS

Conseillers de vente exerçant en magasin spécialisé ou réseaux de boutiques.

PRÉREQUIS

Aucune connaissance particulière.

COMPÉTENCES DU FORMATEUR

Les experts qui animent la formation sont des spécialistes des matières abordées. Ils ont été validés par nos équipes pédagogiques tant sur le plan des connaissances métiers que sur celui de la pédagogie, et ce pour chaque cours qu'ils enseignent. Ils ont au minimum cinq à dix années d'expérience dans leur domaine et occupent ou ont occupé des postes à responsabilité en entreprise.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Le formateur évalue la progression pédagogique du participant tout au long de la formation au moyen de QCM, mises en situation, travaux pratiques...

Le participant complète également un test de positionnement en amont et en aval pour valider les compétences acquises.

MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

- Les moyens pédagogiques et les méthodes d'enseignement utilisés sont principalement : aides audiovisuelles, documentation et support de cours, exercices pratiques d'application et corrigés des exercices pour les stages pratiques, études de cas ou présentation de cas réels pour les séminaires de formation.
- À l'issue de chaque stage ou séminaire, ORSYS fournit aux participants un questionnaire d'évaluation du cours qui est ensuite analysé par nos équipes pédagogiques.
- Une feuille d'émargement par demi-journée de présence est fournie en fin de formation ainsi qu'une attestation de fin de formation si le stagiaire a bien assisté à la totalité de la session.

MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

L'inscription doit être finalisée 24 heures avant le début de la formation.

ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES

Vous avez un besoin spécifique d'accessibilité ? Contactez Mme FOSSE, référente handicap, à l'adresse suivante psh-accueil@orsys.fr pour étudier au mieux votre demande et sa faisabilité.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de la formation l'apprenant sera en mesure de :

Comprendre le concept d'expérience client dans l'univers du retail

Transformer le point de vente en lieu d'expériences pour vos clients

Tirer parti de chaque point de contact avec les clients, de leur arrivée à leur départ du magasin

Adopter le bon comportement à chaque interaction

Fidéliser son client et faire de lui un ambassadeur de sa marque

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Pédagogie mixant scénarisation, pratique, théorie, gamification et partages. Grâce au tutorat, un formateur expert encadre la formation et accompagne l'apprenant dans son apprentissage. Un chef de projet coordonne les échanges et un service technique est dédié au support de l'apprenant. La formation est diffusée au format SCORM (version 1.2) et accessible en illimité pendant 1 an. Le téléchargement de l'application mobile « My Learning App » est offert.

ACTIVITÉS DIGITALES

La formation débute par un test pour évaluer son niveau DiGiTT® et activer sa Digithèque. Elle se poursuit par un questionnaire qui permet d'échanger sur ses besoins avec le formateur, ainsi que, des cours interactifs, des exercices corrigés, des quiz, des fiches de synthèse, des vidéos d'experts, des activités sociales, une classe à distance sur mesure, des échanges Elle se clôture par le passage de l'examen DiGiTT®.

CERTIFICATION

Cette formation travaillera vos connaissances sur une des 9 thématiques du référentiel de certification professionnelle DiGiTT®. Il s'agit d'une certification qui atteste pour une durée de 3 ans des connaissances digitales de l'apprenant sur une échelle de 1 000 points. Elle est considérée sans échec, car un diplôme est délivré quel que soit le score atteint et situe l'apprenant sur un des 3 niveaux : Intermédiaire, Avancé, Expert. La souscription à la certification est incluse dans l'inscription et engage l'apprenant à passer son examen en ligne dans les 4 mois qui suivent le début de sa formation. L'examen dure 2 H 00 et se présente sous la forme de 100 questions dont la difficulté s'adapte selon les réponses de l'apprenant. La surveillance est faite par un logiciel et est enregistrée à des fins de contrôle de conformité. Une fois l'examen réalisé, l'apprenant peut consulter en direct ses résultats, récupérer son attestation et son diplôme sur son espace DiGiTT®.

LE PROGRAMME

dernière mise à jour : 03/2022

1) Bien démarrer sa formation

- Suivre un test d'évaluation sur la plateforme DiGiTT®.
- Mieux comprendre son parcours de formation.
- Se positionner et s'orienter avant de débiter sa formation.

Activités digitales : Test d'évaluation DiGiTT® avec ouverture d'un espace DiGiTT et accès à une Digithèque de ressources digitales pour s'entraîner. Test de positionnement et d'orientation débriefé par le formateur.

2) Enchanter chaque client

- Définir ce qu'est un service client exceptionnel.
- Identifier les avantages liés à un service client exceptionnel.
- Déterminer les moments clés du service client.
- Savoir comment gérer les moments clés du service client.

Activités digitales : Cours interactifs, question, vidéo d'expert, activité pratique "évaluer sa capacité à épater les clients" et "diagnostiquer les moments clés" échanges et travail personnel sur la digithèque DIGITT®.

3) Accueillir le Client

- Donner le ton nécessaire à toute interaction optimale.
- Communiquer avec les clients afin de leur offrir une interaction optimale.

Activités digitales : Cours interactifs, question, activité pratique "donner une bonne première impression au client", échanges et travail personnel sur la digithèque DIGITT®.

4) S'adapter à chaque client

- Connaître les quatre types de clients du commerce de détail.
- Adapter votre comportement aux objectifs de vos clients.

Activités digitales : Cours interactifs, question, activité pratique "adapter votre approche aux différents types de clients", échanges et travail personnel sur la digithèque DIGITT®.

5) Inspirer le client

- Intégrer les ventes croisées et incitatives au service client.
- Poser "la question en plus" pour mieux identifier les besoins du client.

Activités digitales : Cours interactifs, question, activité pratique "poser les bonnes questions en plus", échanges et travail personnel sur la digithèque DIGITT®.

6) Surprendre le client et se montrer responsable

- Promettre moins et offrir plus en termes de délai d'attente et d'attentions particulières.
- Adopter une attitude responsable.
- Assumer l'entière responsabilité de l'expérience d'achat des clients.

Activités digitales : Cours interactifs, question, activité pratique "surprendre agréablement ses clients" et "identifier les moments où faire preuve de responsabilité", échanges et travail personnel sur la digithèque DIGITT®.

7) Se positionner comme leader

- Comprendre la ligne directrice "1 pour dire oui, 2 pour dire non".
- Faire preuve de créativité pour accéder aux demandes des clients.

Activités digitales : Cours interactifs, question, activité pratique "faire preuve de créativité pour proposer une solution", échanges et travail personnel sur la digithèque DIGITT®.

8) Reconquérir le client

- Transformer un problème ou une réclamation client.
- Passer maître dans l'art de reconquérir un client.
- Retourner la situation face à un client en colère.
- Échanger en classe virtuelle avec son tuteur.

Activités digitales : Cours interactifs, question, activité pratique "identifier vos outils de reconquête" et "retourner la situation face à un client en colère", échanges et travail personnel sur la digithèque DIGITT®.

9) Laisser une impression mémorable

- Laisser une dernière impression mémorable.
- Assurer un bon suivi après-vente.
- Compléter sa formation avec les suggestions de son tuteur et des outils.

Activités digitales : Cours interactifs, question, activité pratique "assurer un suivi après-vente de qualité", échanges et travail personnel sur la digithèque DIGITT®. Ressources complémentaires.

10) Attester ses compétences

- Développer et approfondir ses connaissances et compétences au travers de la digithèque.
- Planifier son examen en ligne.
- Passer son examen de certification DiGiTT® en ligne.

Examen : Entraînement et examen.

NOS POINTS FORTS

- Séquences de courte durée
- Activités digitales variées
- Accès illimité pendant 1 an ou pendant la durée du parcours
- Tutorat personnalisé inclus ou en option
- Accès multi-device (smartphone, tablette ou ordinateur)