

# Programme • Manager L'Expérience Client

## JOUR 1

### MATINEE

- Présentations communes / rappel des attentes
- Constats sur le commerce actuel et la montée en puissance du marché (en lien avec le domaine d'activité)
- Bench réflexif sur les (autres) magasins différentiels dit « Concept » vis-à-vis de la montée en puissance du e-commerce : en quoi sont-ils différentiels?
- Vision à 10 ans et plan directeur : ce qui fait « Sens » pour l'entreprise
- Les stratégies différentielles porteuses de « Sens » en lien avec la Vision
- Les nouveaux besoins des clients « Consommateur en Conscience »
- Nouveau Rôle et Sens du métier de Vendeur - Rappel des étapes de la vente
- Pourquoi et comment aller + loin dans l'Expérience Client?
- Les 4 Etapes de L'Expérience Client :
  - « Accueil chaleureux et personnalisé (Téléphonique et Physique) »
  - « Conseils du Vendeur « hyper-spécialiste », coach »
  - « Théâtralisation et « Séduction commerciale » de la Gamme de Produits »
  - « Services Militants »
  - « Prise de Congés fidélisante »

### APRES MIDI

- Exercices expérientiels :
  - Préparer une situation vécue sur chaque étape de l'Expérience Client
  - Mise en situation relation vendeur <> client
  - Auto-diagnostic : comment aller encore + loin?
  - Feed Back global
- Synthèse des forces et axes de progrès individuels – Plan d'action individuel
- Conclusion de la 1<sup>ère</sup> journée

## JOUR 2

### MATINEE

- Rappel de la veille
- Rôle et Sens du métier de Manager
- Importance de développer les compétences du Manager - Mieux se connaître & Posture Managériale)
- Les 12 attentes des collaborateurs vis-à-vis de leur Manager
- La nouvelle Equation de la Performance :  $P = C^2 \cdot O \cdot M \cdot M \cdot E$
- Les 12 principes du Management par le Bien Être au Travail
- Comment arriver à manager la montée en compétences des vendeurs(ses) sur l'Expérience Client
- Les Rituels de Management permettant de faire monter en compétences vos vendeurs(ses) sur l'Expérience Client

### APRES MIDI

- Exercices expérientiels :
  - Préparer une situation de son choix sur la base des étapes de l'Expérience Client
  - Animer un rituel de management favorisant la montée en compétences de ses collaborateurs
  - Mise en situation sous formes d'entretien individuel ou réunion collective (vidéo possible avec acceptation du stagiaire)
  - Auto-diagnostic
  - Feed-Back global
- Synthèse de ses forces et axes de progrès
- Mind-Mapping personnel : « Moi Manager de l'Expérience Client »
- Conclusion