



Expérience client

Optimiser l'accueil des clients Click & Collect en magasin

2 jours (14h00) | 9 4,6/5 | PDV-COLLECT | Évaluation qualitative de fin de stage | Formation délivrée en présentiel ou distanciel

Formations Compétences Métier > Commerce de détail > Expérience client

Contenu mis à jour le 13/10/2023. Document téléchargé le 27/07/2024.

Objectifs de formation

A l'issue de cette formation, vous serez capable de :

- Identifier les avantages et enjeux du Click & Collect pour l'entreprise et les clients
- Planifier la mise en place du Click & Collect en prenant en compte les impacts logistiques et la gestion des stocks
- Optimiser l'organisation pour le retrait de commandes Click & Collect
- Déterminer et analyser les attentes des clients pour un bon accueil
- Organiser le circuit client et la gestion du flux de clients
- Mettre en place les étapes clés d'un bon accueil Click & Collect
- Mettre en place des procédures efficaces de gestion des réclamations et des retours pour le SAV Click & Collect
- Implanter le point de collecte dans le cheminement client en magasin pour favoriser la vente additionnelle
- Utiliser les bases du cross merchandising et du merchandising de séduction pour stimuler la vente additionnelle
- Proposer des produits complémentaires lors du retrait ou par téléphone.

Modalités, méthodes et moyens pédagogiques

Formation délivrée en présentiel ou distanciel* (blended-learning, e-learning, classe virtuelle, présentiel à distance).

Le formateur alterne entre méthode** démonstrative, interrogative et active (via des travaux pratiques et/ou des mises en situation).

Variables suivant les formations, les moyens pédagogiques mis en oeuvre sont :

- Ordinateurs Mac ou PC (sauf pour certains cours de l'offre Management), connexion internet fibre, tableau blanc ou paperboard, vidéoprojecteur ou écran tactile interactif (pour le distanciel)
- Environnements de formation installés sur les postes de travail ou en ligne
- Supports de cours et exercices

En cas de formation intra sur site externe à M2i, le client s'assure et s'engage également à avoir toutes les ressources matérielles pédagogiques nécessaires (équipements informatiques...) au bon déroulement de l'action de formation visée conformément aux prérequis indiqués dans le programme de formation communiqué.

* nous consulter pour la faisabilité en distanciel

** ratio variable selon le cours suivi

Prérequis

Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

Public concerné

Professionnels du commerce, de la vente et de la logistique qui souhaitent mettre en place ou améliorer leur stratégie de Click & Collect. La formation peut également être utile pour les entrepreneurs qui veulent comprendre les enjeux et les opportunités offertes par cette méthode de vente en ligne avec retrait en magasin.

Cette formation :

- Est animée par un consultant-formateur dont les compétences techniques, professionnelles et pédagogiques ont été validées par des diplômes et/ou testées et approuvées par l'éditeur et/ou par M2i Formation
- Bénéficie d'un suivi de son exécution par une feuille de présence émargée par demi-journée par les stagiaires et le formateur.

Programme

1) Avant la formation

- Questionnaire de positionnement pour identifier ses propres axes de progrès

2) Pendant la formation

Introduction

- Présentation de chacun
- Attentes et objectifs visés de chaque participant
- Présentation du cadre de la formation
- Contextualisation des objectifs et des enjeux
- Emergence des représentations des participants
- Ajustement du contenu du programme de la formation si besoin

Présentation du Click & Collect

- Commerce Cross-canal, omnicanal, quelles différences ?
- Qu'est-ce que le Click & Collect ?
- Avantages et enjeux :
 - Pour l'entreprise
 - Pour les clients
- Les différents types de Click & Collect
- Les éléments essentiels à sa mise en place
- Les erreurs à ne pas commettre

Préparation du Click & Collect

- Structure et arborescence
- Impacts logistiques du Click & Collect sur l'organisation de l'entreprise
- Gestion des stocks pour le Click & Collect
- Optimisation de l'organisation pour le retrait de commandes

Accueil des clients Click & Collect

- Les attentes des clients

- Le circuit client
- Gestion du flux de clients
- L'information du service
- Les étapes clés d'un bon accueil Click & Collect
- La gestion du SAV Click & Collect :
 - Procédures de retours
 - Gestion des réclamations

La vente additionnelle

- Implantation du point de collecte dans le cheminement client en magasin
- Bases du cross merchandising et du merchandising de séduction
- Balisage et communication : ILV, PLV
- Proposer des produits complémentaires :
 - Lors du retrait
 - Par téléphone

Exemples de travaux pratiques (à titre indicatif)

- *Autodiagnostic*
- *Atelier collectif ou simulations basées sur des cas concrets proposés par les stagiaires*
- *Exercices d'entraînement*
- *Analyse de scénarii, mises en application pratiques*
- *Brainstorming en sous-groupe*
- *Débriefing sur les comportements mis en oeuvre : analyse de pratique*
- *Plan d'action : rédiger son plan d'action personnalisé (PAP), objectifs et actions concrètes*

Synthèse de la session

- Réflexion sur les applications concrètes que chacun peut mettre en oeuvre dans son environnement
- Conseils personnalisés donnés par l'animateur à chaque participant
- Evaluation formative (quiz permettant de valider les compétences acquises)
- Bilan oral et évaluation à chaud

3) Après la formation : consolider et approfondir

- Pendant 3 mois après la formation, les participants bénéficient d'un suivi personnalisé asynchrone auprès du formateur par courriel
- Ils reçoivent des feedbacks et des conseils personnalisés en relation avec les sujets abordés en formation

Le contenu de ce programme peut faire l'objet d'adaptation selon les niveaux, prérequis et besoins des apprenants.

Modalités d'évaluation des acquis

- En cours de formation, par des mises en situation contextualisées évaluées
- Et, en fin de formation, par un questionnaire d'auto-évaluation

Accessibilité de la formation

Le groupe M2i s'engage pour faciliter l'accessibilité de ses formations. Les détails de l'accueil des personnes en situation de handicap sont consultables sur la page Accueil et Handicap.

Modalités et délais d'accès à la formation

Les formations M2i sont disponibles selon les modalités proposées sur la page programme.
Les inscriptions sont possibles jusqu'à 48 heures ouvrées avant le début de la formation.
Dans le cas d'une formation financée par le CPF, ce délai est porté à 11 jours ouvrés.