

# Repenser l'expérience client en magasin

## LES BASES DU MERCHANDISING

L'implantation du point de vente  
 La théâtralisation des produits  
 Le merchandising émotionnel  
 Les règles de circulation  
 Les principes de construction de la vitrine  
 Le parcours client au sein du point de vente : diagnostic et préconisations d'améliorations

## LA RELATION CLIENT

Les attentes du client aujourd'hui  
 L'accueil du client  
 Techniques de vente : du premier contact au passage en caisse  
 La vente complémentaire : levier de chiffre d'affaires  
 La fidélisation du client  
 La gestion des situations de tension avec les clients : traitement des litiges et réclamations

## LA GESTION COMMERCIALE

Le pilotage du chiffre d'affaires  
 Le pilotage de la marge  
 La gestion des stocks : approvisionnement et suivi des stocks  
 Le suivi de la démarque connue et inconnue

## OBJECTIFS

Connaître les clés du merchandising pour susciter l'achat  
 Comprendre les principes de la relation client et savoir vendre en fidélisant sur la durée  
 Gérer son point de vente en maîtrisant les bases de la gestion commerciale

## PRÉ-REQUIS

voir la responsabilité de son point de vente ou la liberté de mettre en place des actions concrètes sur site

## PUBLIC

Gérant boutique ou magasin de petite taille (≤ 150m<sup>2</sup>)

## MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

### AVANT LA FORMATION : IMPLIQUER

Test de positionnement  
 Recueil des besoins pour préciser les attentes individuelles

### PENDANT LA FORMATION : APPLIQUER

Méthodes actives et participatives  
 Apports théoriques (10%) , mises en pratique (70%) et échanges (20%)

### APRES LA FORMATION : ACCOMPAGNER

Possibilité de contacter le formateur pendant 2 mois [formateur@naxis.fr](mailto:formateur@naxis.fr)

## RESSOURCES PÉDAGOGIQUES

Support de cours, cas pratiques

## ÉVALUATION

### Évaluation des compétences

Cas pratiques  
 Évaluation de la formation  
 Questionnaire de satisfaction  
 Bilan du formateur

## VALIDATION

Attestation de fin de formation  
 Attestation de présence  
 Validation des compétences

## MODALITÉS DE SUIVI D'EXÉCUTION DE LA FORMATION

Le contrôle de l'exécution de la formation est assuré par le formateur

## DATES

Voir planning

## RÉFÉRENTS PÉDAGOGIQUES

Nos intervenants sont des spécialistes du domaine visé et sont sélectionnés selon un processus de qualification très rigoureux permettant d'évaluer notamment : leur expérience professionnelle, leurs compétences pédagogiques, leur capacité d'animation, leur personnalité et leur créativité...