

ÉQUIPES MAGASINS :

Quelle expérience collaborateur pour une
bonne expérience client ?

Accompagner ceux qui accueillent et conseillent les clients
pour une expérience gratifiante et fidélisante ?



19 SEPTEMBRE 2019

8 h 30 / 10 h 30

Inscrivez-vous **ici** dès maintenant !

Le parcours client a été profondément modifié avec le digital, rendant les méthodes de vente et de conseil traditionnelles obsolètes. **La montée en information et compétence des clients rend plus difficile le bon comportement du vendeur** qui doit identifier le parcours de chaque client pour adapter la réponse attendue, l'attitude à adopter ...

Intervenante



Régine VANHEEMS Professeure des Universités (Lyon 3), ESCP-Europe, Sorbonne. Auteure des ouvrages :

« Savoir conseiller et vendre à l'ère post-digitale », Editions EMS, Septembre 2018
« Réussir sa stratégie cross et omni-canal, pour des marques et des enseignes connectées », Editions EMS, 2015, (Prix FCA)

Témoignages d'enseignes (en cours)

On le sait « Ce qui reste dans la mémoire des consommateurs, c'est la relation qu'ils ont eue avec les vendeurs (euses) ». Ils (elles) donnent envie (ou pas) aux clients de revenir et les fidélisent.

Le nouveau contexte de vente est déstabilisant pour les vendeurs. Le prendre en compte au plus haut niveau de l'enseigne pour les aider à mieux accompagner leurs clients est essentiel (formation, outils d'aide à la vente, animation/rémunération des équipes ...) **Parce qu'il n'y a pas de bonne expérience client sans bonne expérience collaborateur.**

Des questions qui feront l'objet d'échanges à l'appui des nombreuses études « terrain » menées par Régine VANHEEMS et de témoignages d'enseignes. A l'ère du digital, il importe d'identifier les pratiques des meilleurs vendeurs, de les comprendre, les verbaliser et les modéliser **pour former des vendeurs de demain qui, plus performants génèreront un maximum de satisfaction à chaque client !**

Lieu : Paris

Hôtel Intercontinental Paris Le Grand
2 rue Scribe 75009 PARIS

Inscription en cliquant **ici**

Avant le **30 août 2019**

Nombre de places limité

PROCOS

FÉDÉRATION POUR LA PROMOTION
DU COMMERCE SPÉCIALISÉ

31, rue du 4 septembre - 75002 Paris
Tél. + 33 (1) 44.88.95.60

www.prococos.org

