

Module de formation:

Commandes et fidélisation client

(APPLICABLE À LA RESTAURATION COMERCIALE)



PRÉSENTATION DE
FORMATION

Modalités:

| | |
|---|-------------------------------------|
| Maximum d'apprenant par session de formation: | 15 apprenants ▾ |
| Nombre d'heures d'animation de formation: | 7 heures ▾ |
| Nombre de jours d'animation de formation: | 1 jour ▾ + 0 demi-journée ▾ |
| Possibilité de formation à distance: | Possible (Teams, Zoom, autres...) ▾ |
| Évaluation: | Oui ▾ |

Objectifs:

Formation théorique et pratique (7 heures):

- Connaître la notion d'omnicanal.
- Connaître le "click and collect" et "l'e-réservation".
- Connaître les outils de fidélisation clients.
- Appliquer les techniques de fidélisation.

Module de formation:

Commandes et fidélisation client

(APPLICABLE À LA RESTAURATION COMMERCIALE)



PRÉSENTATION DE
FORMATION

Outils pédagogiques pédagogique:

Formation théorique et pratique (7 heures):

- Animation oral.
- Diaporama.
- Questionnaire Kahoot/Klaxoon.
- Evaluation écrite.
- Support, outils et documents techniques professionnels.
- Mises en situations, pratique sur point de vente et exercices.

Programme de Formation:

Jour 1:

- **Le parcours d'achat omnicanal.**
 - Définition.
 - Omniconsommateur.
 - Pourquoi l'omnicanal.
 - Comment déployer l'omnicanal.
 - Canal et omnicanal.
- **Le click and collect et l'e-réservation.**
 - Avantages clients.
 - Avantages commerçants.
 - Les outils de fidélisations.
 - Pourquoi fidéliser ses clients.
 - Les principaux outils de fidélisation.
- **Mise en situation fidélisation client.**