

Déroulé pédagogique de formation Stratégie Retail marketing

Intitulé : Stratégie retail marketing

Public visé : Agences de communication, communicant(e)s, responsables communication - marketing, chefs de projet, entreprises souhaitant mettre en place une véritable stratégie retail marketing orientée customer centric

Intervenant : Sophie Dupuy

1/ Objectifs pédagogiques opérationnels de la formation (OPO)

- Analyser les nouvelles attentes des individus et des consommateurs dans le secteur du commerce de détail.
- Explorer les principes et les définitions du retail marketing et les enjeux du commerce aujourd'hui
- Concevoir une stratégie retail marketing basée sur l'expérience client avant, pendant et après la vente
- Identifier les leviers d'acquisition et de fidélisation client

2/ Objectifs pédagogiques

1. Découvrir les enjeux du retail, les principes d'un marketing et d'une communication orientée customer centric
2. Apprendre une méthode et des concepts afin d'élaborer une stratégie spécifique au retail

3. Évaluer les besoins du marché, les biens fondés d'un dispositif de retail marketing et mesurer son impact

3/ Méthodes pédagogiques

La méthode pédagogique alterne des présentations théoriques, des analyses de communication classique et customer centric et des mises en situations individuelles ou en groupe afin d'évaluer et de maîtriser les outils et méthodes proposées

4/ Modalités d'évaluation

QCM à la fin de la formation

5/ Indicateurs de suivi et de résultat (KPI) d'atteinte des OPO (point 1)

OPO 1 : *Analyser les nouvelles attentes des individus et des consommateurs dans le secteur du commerce de détail.*

KPI : Note du QCM

OPO2 : *Explorer les principes et les définitions du retail marketing et les enjeux du commerce aujourd'hui*

KPI : Note du QCM

OPO3 : *Concevoir une stratégie retail marketing basée sur l'expérience client avant, pendant et après la vente*

KPI : Note du QCM

OPO4 : *Identifier les leviers d'acquisition et de fidélisation client*

KPI : Note du QCM

Remarque : l'attestation de fin de formation précisera le niveau global et le niveau d'atteinte des différents OPO via une note sur 20.

6/ Supports fournis au stagiaire

L'ensemble des supports seront fournis au stagiaire via un lien wetransfer à l'issue des deux journées

Durée de la formation / 2 jours 15 heures

Plan de la formation

Jour 1 :

Vision et enjeux :

Le retail marketing définition et intérêt

Les tendances du marché du retail post crise, dans le monde.

Les nouveaux modes de consommations et les enjeux pour les professionnels du commerce

La prise de conscience du retail de demain

Définition de la stratégie retail marketing :

- Les étapes fondamentales à une bonne stratégie retail marketing
- La communication nationale et l'importance du multi-local

Les marques novatrices et inspirantes à connaître

Vers une expérience client omnicanale :

- Du Multicanal jusqu'à l'omnicanal
- Le commerce unifié, tout le monde en parle mais personne n'y est !

Jour 2 :

L'émergence de la culture communautaire et l'e-réputation :

- La transformation des réseaux sociaux avec l'avènement du mobile
- Les réseaux sociaux et les marques
- Animer les communautés
- L'e-reputation
- L'enjeu de la fidélisation

Les challenges business du moment :

- Les nouveaux paiements
- L'utilisation de la data
- Le parcours client agile
- L'innovation marketing
- Le marketing BtoB
- Les marketplaces
- Le commerce omnicanal
- La logistique

Intervenant : Sophie Dupuy



Sophie DUPUY a dirigé le service marketing et communication de Grand Litier, enseigne de literie pendant 11 années. Un réseau passé de 60 à 120 magasins pour lequel elle a pris en charge la communication nationale et locale.

Aujourd'hui consultante et spécialiste retail, son domaine de prédilection est la communication stratégique et opérationnelle : stratégie d'enseigne, communication 360°, optimisation du parcours client, omnicanalité, inbound marketing, stratégie web-to-store et e-commerce, ...

Aussi formatrice dans les écoles de commerce, elle aborde tous les secrets de la stratégie de communication.

Profil LinkedIn : <https://www.linkedin.com/in/sophie-dupuy/>