



## Marketing multicanal : construisez votre stratégie autour de l'expérience client

La technologie pour tous a révolutionné le parcours client. Aujourd'hui le client s'informe auprès de sources multiples, il joue avec une aisance déconcertante avec les différents canaux. Il passe d'Internet au mobile, à la boutique, avant d'effectuer ses achats, pourquoi pas sur Internet ?

Ces nouveaux comportements vous poussent à agir, mais comment ? Etes-vous prêt à intégrer le multicanal pour y répondre ?

- Avec ce module, vous aurez des clés pour vous aider à comprendre les nouveaux enjeux à intégrer.
- Vous découvrirez des approches pour décrypter le parcours client.
- Vous identifierez les pistes pour mettre en adéquation votre stratégie multicanal avec le parcours client.
- Vous utiliserez ces nouveaux comportements pour en faire les leviers de croissance de demain sur vos produits et vos marchés.

### Objectif pédagogique

- Comprendre les impacts du parcours client dans la stratégie de l'entreprise
- Construire votre stratégie multicanal autour du client

### Profil des stagiaires

- Chef de produit / Chef de marque
- Chef de projet marketing
- Chef de marché
- Responsable enseigne

### Pédagogie

- Modules e-learning amont et aval pour apporter et ancrer les méthodes
- Apport de méthodes et préparation en commun avec le consultant
- Etudes de cas et exercices personnels
- Fiches pratiques
- Plan de développement personnel en fin de session

## Programme



### Comprendre le client en 2013/2014

- Un Client : apprécier ses repères, ses aspirations, ses attentes, son parcours, son expérience
- Couple Client-Marque : intégrer les nouvelles forces en présence
- Le Parcours Client : intégrer cet enjeu clé de la réussite des entreprises de demain

### Construire votre stratégie multicanal autour du parcours client

- Trouver l'adéquation Parcours Client - Stratégie multicanal
- Multicanal : êtes-vous prêt ?
- Les acteurs de l'entreprise impactés par la stratégie multicanal
- Les nouvelles missions à prendre en compte
- Revisiter les procédures
- Fixer les objectifs

### Utiliser vos clients comme levier de votre croissance

- Exploiter le « bruit du net » dans vos actions
- Utiliser vos meilleurs clients comme ambassadeur
- Transformer l'insatisfaction client comme source de progrès

- **1490 € HT** (pour le parcours qui intègre la formation et les modules e-learning)
- **Durée : 2 jours** • **Dates : voir calendrier joint**
- ☎ **N° Conseil : 03 90 20 55 52**
- **Réf : ICDOR04**



## Nos conseils

- En session complémentaire d'approfondissement, vous pouvez vous inscrire à « **Renforcez votre leadership** » (p. 21)

## Le + de cette formation

- Elle apporte une vision détaillée d'une stratégie de marketing client multicanal à tout chef de produit / chef de marché / responsable enseigne.

## Votre parcours

Modules e-learning avant :

- Comprendre les fondements de la communication
- Comprendre les notions clés de la distribution
- Segmenter son marché

Module e-learning après :

- MI Lead