5° semestre – Point fort : Conception et réalisation d'expériences d'achats (4 jours présence)

Thèmes CI3 – 4 jours 1er jour: Conseil, Situations de vente particulières 2e jour: Promotions de vente 3 e jour: Monde d'expériences 4 e jour: Événements clients	Tâches de (Moodle)		Tâches de préparation et de suivi avec
	préparation (A réaliser avant le prochain jour de cours)	suivi (A réaliser avant le prochain jour de cours)	délais
Jour 1: Conseil / Situations de vente particulières Entretiens de vente rigoureux : sont réalisés en utilisant des exercices pratiques et en se basant sur les connaissances des produits et des services proposés. En outre, des exemples d'arguments sont établis.			
Entretiens exigeants avec des clients : à l'aide d'exemples d'exercices et en s'appuyant sur les connaissances des produits et des services, des solutions sont présentées de manière convaincante.			Tâche de préparation: Recherche de produits et de services Nouveau produit et services associés Délai: 45 minutes Tâche de préparation: Traitement des réclamations Recherche de directives spécifiques à l'entreprise / description d'une réclamation client vécue Délai: 45 minutes
Réalisation de clarifications et de recherches exigeantes sur les produits et les services en utilisant les sources d'information spécifiques à la branche.	X		
Réclamations exigeantes de la part des clients : Les réclamations exigeantes sont traitées à l'aide d'exemples d'exercices et de consignes spécifiques à l'entreprise.	Х		
Exemples de situations exigeantes telles que les réparations, les retours ou les livraisons de pièces de rechange. Particularités spécifiques à l'entreprise et directives légales pour l'élimination des produits retournés.			
Jour 2: Promotions de vente A l'aide d'exemples d'exercices, les facteurs importants pour la conception de promotions de vente dans la branche DIY sont mis en évidence.	Х		Tâche de préparation: Facteurs pertinents pour la conception de promotions de vente Délai: 90 minutes
Planification d'une promotion des ventes (exemple d'exercice) en tenant compte du public cible.			
Présentation d'une promotion des ventes (exemple d'exercice), de l'idée, à la réalisation et à l'analyse. Déduction des mesures d'amélioration.			

5^e semestre – Point fort : Conception et réalisation d'expériences d'achats (4 jours présence)

Thèmes CI3 – 4 jours 1er jour: Conseil, Situations de vente particulières 2e jour: Promotions de vente 3 e jour: Monde d'expériences 4 e jour: Événements clients	Tâches de (Moodle)		Tâches de préparation et de suivi avec
	préparation (A réaliser avant le prochain jour de cours)	préparation (A réaliser avant le prochain jour de cours)	délais
Jour 3: Monde d'expériences Explications détaillées des facteurs de réussite décisifs dans la branche DIY pour créer une expérience client. En utilisant des exemples d'exercices, présentation de différentes possibilités	Х		Tâche de préparation: Facteurs de réussite décisifs pour créer une expérience client Délai: 45 minutes
pour faire vivre au client une expérience avec les produits et les services de la branche DIY.			
Planification d'une expérience orientée client (en utilisant des exemples d'exercices) dans le domaine «Loisirs + habitation», «Jardin + plantes» ou «Matériaux de construction».			
Démontrer, à l'aide d'exemples d'exercices, les possibilités d'utiliser les canaux de médias sociaux pour fidéliser les clients dans la branche DIY.			
Jour 4: Événements clients Démontrer, à l'aide d'exemples d'exercices, quels sont les facteurs pertinents pour la conception d'événements clients.	Х		Tâche de préparation: Facteurs pertinents pour la conception d'événements clients Délai: 45 minutes
Planification d'un événement (en utilisant des exemples d'exercices) en tenant compte du public cible et de l'utilisation ciblée des ressources.			
Présentation en équipe d'un événement lié au client (en utilisant des exemples d'exercices), de l'idée à la réalisation.			
Contrôle de compétence écrit sur CI3 jour 1 - 3 (90 minutes)	Х		Préparation