



© A+P DIY – Version 1.1

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

Thèmes CI3 – 4 jours 1^{er} jour: Conseil, Situations de vente particulières 2^e 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 délais
	préparation (A réaliser avant le prochain jour de cours)	préparation (A réaliser avant le prochain jour de cours)	
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 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.	X		Tâche de préparation: Facteurs de réussite décisifs pour créer une expérience client Délai: 45 minutes
Jour 4: Événements clients Démontrer, à l'aide d'exemples d'exercices, quels sont les facteurs pertinents pour la conception d'événements clients. 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.	X		Tâche de préparation: Facteurs pertinents pour la conception d'événements clients Délai: 45 minutes
Contrôle de compétence écrit sur CI3 jour 1 - 3 (90 minutes)	X		Préparation