

ACTION COLLECTIVE

NOUVEAUX MODES DE CONSOMMATION ET FIDÉLISATION



OBJECTIFS

- Connaître les habitudes de consommation du livre.
- Comprendre les attentes de sa clientèle.
- Savoir fidéliser.

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Méthodes

- Alternance d'apports théoriques et d'échanges d'expériences.
- Exercices pratiques.

Moyens

- Supports pédagogiques.
- « Étude de la clientèle indépendante » (Obsoco 2019)
- En distanciel : visioconférence synchrone et plateforme dédiée à l'enseignement à distance.

INTERVENANTE

Alexia DUMAINE

SUIVI DE L'ACTION DE FORMATION

Une feuille d'émargement est à signer pour chaque demi-journée de formation.

Une attestation de fin de formation personnelle et nominative est remise à chaque stagiaire.

La fidélisation se travaille sur le long terme. Il est déterminant de maîtriser les données chiffrées du marché du livre et de connaître les nouveaux comportements d'achats pour répondre finement et durablement aux besoins de la clientèle.

PRÉREQUIS ET MODALITÉS D'ACCÈS

- Avoir une expérience significative en librairie.
- Vendeur E.

CONTENU

La consommation du livre

- Maîtriser les statistiques d'achat de livres
- Définir les typologies de clientèle
- Connaître les nouvelles habitudes
- Comprendre les nouveaux comportements d'achats
- Qui sont les nouveaux lecteurs ?

Mieux connaître sa clientèle par...

- Les données socio-économiques de la zone de chalandise
- L'environnement culturel de la ville, du quartier
- L'étude de la concurrence
- Son parcours d'achat en magasin
- Ses comportements d'achats face à l'offre proposée.

La fidélisation à travers une offre adaptée

- La fidélisation : définition, enjeux, stratégies et nouveaux moyens
- Définir ou redéfinir son projet commercial et ses actions
- Proposer une variété de services pour mieux répondre aux attentes
- Convaincre une nouvelle clientèle
- Faire évoluer ses méthodes de vente.



Public et effectif

Libraires salariés en librairie dont le code NAF est le 4761Z.



Durée

1 jour / 7 heures



Dates

12 septembre 2022 (à distance)

COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES VISÉES

- Vendeur F :
 - Vendre et conseiller en face à face.

PASSERELLES ET DÉBOUCHÉS POSSIBLES

- Vendeur F.
- Pour aller plus loin : *Conseiller et prescrire - La recommandation en librairie.*

MODALITÉS DE POSITIONNEMENT PÉDAGOGIQUE

- Grille d'analyse des besoins et des attentes.
- Autoévaluation en amont et en aval de la formation.
- Évaluation à chaud : Tour de table, bilan.

COMMENT S'INSCRIRE ?

- Pré-inscription sur votre espace « accès formation » OPCO EP. L'inscription est définitive lorsque vous recevez le ticket formation de la part de votre OPCO EP.
- Une équipe dédiée reste à votre disposition pour tout renseignement complémentaire ou difficulté rencontrée.
- Contact : Valentina Angola, assistante administrative
contact@lecoledelalibrairie.fr - 01.41.72.79.79