

À l'issue de la formation, les apprenants seront capables d'acquérir des compétences approfondies en techniques de ventes spécifiques au milieu de la boulangerie pour optimiser les performances commerciales et offrir un service clientèle de qualité supérieure.

Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, vous serez capable de :

- Savoir accueillir le client**
- Maîtriser les techniques de vente**
- Développer les ventes additionnelles**
- Connaître et adapter les principes de fidélisation à chaque client**

Programme de la formation

Module 1 - Les techniques pour bien communiquer avec ses clients

- Acquérir les techniques d'accueil
- Améliorer son discours et ses attitudes
- Comprendre le schéma de communication
- Les différentes communications et leur utilité

Module 2 - Accompagner et fidéliser le client

- Méthodologie de l'écoute active
- Utiliser les 5 phases de l'entretien
- Construire un argument
- Choisir le bon produit à proposer
- Utiliser le questionnement
- Placer la vente additionnelle au bon moment
- La vente additionnelle par le rebond commercial
- Verrouiller et conclure la vente additionnelle
- Entretenir et créer une fidélisation

Module 3 - Comprendre les différents profils

- Identifier les profils clients
- S'adapter à la clientèle de professionnels et de particuliers



Public concerné

Toute personne amenée à être en lien avec la clientèle.
Boulanger, pâtissier, employé polyvalent, personnel de vente.



Prérequis apprenants

Aucun prérequis n'est exigé.
Un test de positionnement sera établi en début de formation.



Modalités, lieux et accessibilité

En présentiel dans votre entreprise.
Accessibilité aux personnes en situation de handicap après entretien avec l'organisme de formation.



Durée

2 jours - 14 heures

Nombre de stagiaires (min. et max.)

1 à 8 participants



Formateur

Il ou elle apporte la théorie et la pratique, transmet les bons gestes et évalue les acquis

Techniques de vente

Commerce, vente



Méthodes Pédagogiques

Active
Participative

Moyens pédagogiques

Echanges d'expériences,
Études de cas,
Travaux individuels ou par
groupe avec mise en situation.

Outils pédagogiques

Extranet personnalisé,
Livret de formation,
Fiches pratiques.

Documents remis

Livret pédagogique, fiches
pratiques disponible dans
l'extranet personnel de
l'apprenant

Tarifs

Sur devis après entretien.

Dates de formation / délai d'accès :

Une réponse sera apportée sous 2 semaines pour définir une date.
Si la prise en charge se fait par un OPCO : mise en place sous 5 semaines après
le dépôt du dossier auprès du l'organisme financeur
Si le financement se fait directement auprès de l'organisme de formation : dès
que possible suivant la disponibilité du formateur.

Dispositifs d'évaluations des stagiaires :

Évaluation formative(par mise en situation) tout au long de la formation et tests.

- évaluation de pré formation et évaluation des connaissances techniques
- évaluation formative par mise en situation par la construction de PDC
- questionnaire de satisfaction de fin formation
- questionnaire à froid soumis sous format électronique 3 mois après la formation.

Validation:

La présence active tout au long de la formation et l'évaluation formative donnera lieu à
une attestation de fin de formation et/ou un certificat de réalisation.

Profil des formateurs:

Notre équipe pédagogique est constituée de professionnels chevronnés, experts dans leurs domaines respectifs.

Ils ou elles apportent la théorie et la pratique, transmettent les bons gestes et évaluent les acquis.

Indicateur de résultats:

Pas de formation réalisée en 2023.

Création du programme
V1/03-01-2024



Étant dans une démarche écoresponsable, e'NOV Formation privilégie le format numérique de tous les documents.

Cette formation vous est proposée par :
SARL E'NOV Formation au capital de 10 000€ -

SIREN 980640908 - NDA 75470177247

contact@e-novformation.fr
06 29 80 17 02