

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.
Boulangier, 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.



Nombre de stagiaires (min. et max.)

1 à 8 participants



Durée

2 jours - 14 heures



Formateur

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

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 de 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.

