

AMELIORER L'EXPERIENCE CLIENTS - en boutique sur devis

2 jours 14 heures

Programme de formation

V2.03.07.23

Public visé

Salariés d'entreprise et commerces de proximité.

Boulangers et employés polyvalents du secteur de la boulangerie pâtisserie.

Accessibilité aux personnes en situation de handicap après entretien avec l'organisme de formation.

Pré-requis

Pas de prérequis.

Matériel requis : téléphone avec connexion internet pour réaliser les émargements, questionnaires numériques dans la cadre de notre démarche qualité.

Objectifs pédagogiques

Le participant maîtrisera les fondamentaux de la vente en améliorant sa pratique, et en se fixant des objectifs réalisables et mesurables.

A l'issue de cette formation les participants seront capables de :

Mettre en œuvre les différentes phases de la vente

Appréhender les différents profils et les motivations d'achat du client

Maîtriser les techniques de l'entretien commercial

Description / Contenu

DANS VOTRE BOULANGERIE - SUR DEVIS

Programme susceptible de modification en fonction des attentes de l'entreprise et des participants

CONTENU ET DEROULEMENT

JOUR 1

Accueil et tour de table des attentes des participants (points sur les autoévaluations avant formation)

Présentation du déroulé de la formation

- Les nouvelles tendances de consommation

- Végétarien, Vegan, Flexitarien
- Local, bio, circuits courts
- Les influences religieuses : hallal, casher, carême...

- Initiation au Parcours client

- Penser aux messages visibles depuis l'extérieur du magasin
- Observer son environnement et son point de vente pour améliorer le parcours client (orientation des flux, zone chaude de vente, adapter son offre produit en



fonction du moment de la journée...)

- Maîtriser les 5 phases de la vente en commerce alimentaire

Les 20 premières secondes sont cruciales

L'accueil est fondamental et les équipes de vente doivent respecter les règles d'hygiène et sécurité alimentaire

- Introduction : Bien accueillir dans une boutique bien achalandée
- Découverte des besoins : Identifier et écouter les besoins du client
- Présentation et argumentation : Règles d'hygiène et argumenter pour valoriser votre savoir-faire (Fait maison avec des ingrédients sélectionnés, ...)
- Revente ou vente additionnelle : Proposer des produits complémentaires, et proposer vos nouveautés ou produits du jour (les clefs du succès)
- Conclusion, Vérification et encaissement. Reformuler pour éviter les malentendus

Bilan de la journée

Emargements des présences

JOUR 2

- Apprendre à devenir vendeur conseil et non serveur

- Bien connaître les produits de sa boulangerie (farines, procédé de fabrication, accords mets / pains)
- Maîtriser le Story Telling de la boulangerie
- Gestion de l'espace : Travail de la vente additionnelle, aller à la rencontre des clients, sortir de derrière les comptoirs pour changer la relation client en respectant les gestes barrières.

Emargements des présences

Autoévaluation de fin de formation

Questionnaire de satisfaction

Bilan de la formation

Modalités pédagogiques

Les moyens pédagogiques utilisés pour la formation sont :

- l'ensemble des outils de vente courante dans un magasin dédié,
- un livret regroupant l'ensemble des documents théoriques avec zones d'annotations.

L'ensemble des apprentissages pratiques est réalisé au sein du magasin de vente en alternant :

- des phases de démonstration assurées par le formateur, que les stagiaires sont invités à reproduire en autonomie ou en binôme,
- des phases de travail personnel où le stagiaire est invité à développer ses propres outils, accompagné par le formateur.

Moyens et supports pédagogiques

Moyens pédagogiques : démonstratif, heuristique et applicatif.

Etudes de cas/ jeux de rôle

Powerpoint

Méthode d'évaluation : guide d'évaluation pédagogique

Supports pédagogiques : livret papier remis au stagiaire avec zones d'annotation et un dossier de synthèse sera remis à chaque participant en fin de formation .

Modalités d'évaluation et de suivi

Sur le temps de formation, des échanges sont organisés pour permettre au formateur de prendre en compte les remarques, propositions et appréciations des stagiaires sur l'action de formation. L'ensemble des mises en situation pratique et des productions lors de la formation permettent un échange sur la qualité produite en fonction des objectifs.

Les moyens mis en place pour déterminer si le stagiaire a acquis les connaissances ou les compétences professionnelles précisés dans l'objectif sont :

- méthode d'évaluation formative par exercice pratique
- autoévaluation par questionnaire à l'entrée en formation et en fin de formation
- feuilles de présence
- questionnaire de satisfaction.