

Techniques de vente en magasin (Mod. N° 51)

1. Public cible et prérequis

Public: Tout public

Prérequis: Aucun

2. Objectifs

A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :

- Identifier et décrire les principaux types de pains, viennoiseries et pâtisseries.
- Reconnaître les ingrédients clés utilisés dans la boulangerie.
- Analyser les attentes et préférences des clients en matière de produits de boulangerie.
- Appliquer des techniques de communication efficaces pour mieux comprendre les besoins des clients.
- Mettre en pratique des techniques de vente spécifiques au contexte de la boulangerie.
- Utiliser des scénarios de vente réalistes pour améliorer les compétences de vente.
- Comprendre l'importance de la présentation visuelle dans la boulangerie.
- Appliquer des principes d'agencement de magasin pour attirer l'attention des clients.
- Optimiser le temps de service tout en maintenant la qualité des produits.
- Mettre en œuvre des pratiques de service à la clientèle efficaces.

3. Contenu pédagogique

- Accueil et présentation
- Evaluation pratique et théorique (questionnaire d'une page) pour déterminer le niveau des stagiaires.
Positionnement et attentes des stagiaires

3.1 Compréhension du produit et du client (jour 1)

Connaissance des produits

- Apprentissage des différents types de pain, pâtisseries et produits de boulangerie

Compréhension du client

- Profil des clients en boulangerie et leurs attentes
- Techniques de communication pour mieux comprendre les besoins des clients

Pratique des techniques de vente

- Mise en pratique des techniques de vente avec des exercices de rôle
- Récapitulation de la journée et questions

3.2 Mise en pratique et perfectionnement (jour 2)

Présentation visuelle et agencement du magasin

- Importance de la présentation visuelle des produits en boulangerie

Gestion du temps et du service à la clientèle

- Optimisation du temps de service tout en maintenant la qualité

Techniques avancées de vente et fidélisation

- Approfondissement des techniques de vente, upselling, et fidélisation des clients

Mise en situation et retours personnalisés

- Scénarios de vente réalistes avec retours personnalisés

4. Modalités techniques et pédagogiques

4.1 Les modalités pédagogiques

- Exposé théorique
- Echanges d'expériences
- Cas pratiques et corrigés

4.2 Le rôle du formateur

- Propose un apport théorique
- Transmet les bonnes méthodes et une expérience réussie
- Suggère des améliorations
- Propose des organisations adaptées à chacun
- Evaluer les acquis

4.3 Le matériel utilisé

- Supports pédagogiques, ordinateur et vidéoprojecteur, visuels, paperboard.
- Aucun apport du participant n'est nécessaire

4.4 Les documents remis aux participants

- Copie du support pédagogique

5. Profil du formateur

La formation est animée par un expert spécialiste des matières abordées. Il a été validé par nos équipes pédagogiques tant sur le plan des connaissances métiers que sur celui de la pédagogie.

6. Suivi et évaluation

Afin d'évaluer les connaissances et compétences des stagiaires, seront réalisés :

- Au début de la formation : test de connaissances écrit
- Pendant la formation : évaluation pratique (cas pratiques, jeux de rôle)
- A l'issue de la formation : test de connaissances écrit

WELCOME CHEF EST UNE MARQUE DE LA SARL VOXIA

Organisme de formation déclaré auprès de la Préfecture des Bouches-du-Rhône - NDA 93 13 12030 13 - SIRET 484 571 138 00052

81 route des 3 Lucs – 13012 Marseille - 04.88.60.2019 – delphine@welcomechef.fr

7. Modalités d'évaluation de l'appréciation des participants

- Fiche d'appréciation renseignée par chaque stagiaire remise à Voxia en fin de formation
- Dans les jours qui suivent la formation, échange informel entre Voxia et le responsable de la formation

8. Sanction de la formation

Un certificat de réalisation et d'assiduité sera remis à chaque stagiaire en fin de formation.

9. Durée de la formation et modalités d'organisation

Durée : 2 jours (16 heures) – Ce programme est également adaptable sur 3 ou 4 jours

Horaires : Selon convention

Modalité de la formation : Présentiel

Type de formation : Intra ou inter-entreprises

Lieu de la formation : Au sein de vos locaux

Tarif : à partir de 50 € de l'heure

Délai d'accès à la formation : La formation pourra débuter dans un délai situé entre 6 semaines et 6 mois à compter de la demande du client.

Conditions d'accueil et d'accès des publics en situation de handicap : Si vous êtes en situation de handicap, contacter notre référente Handicap : Mme Delphine Lafaye au 04.88.60.2019

10. Formation supplémentaire spécifique au gérant de l'entreprise

Dans le cas où l'intervenant forme un groupe composé de salariés et du/des gérants de la structure, le formateur pourra être amené à consacrer au/x gérant/s un temps de formation exclusivement dédié à ce/s dernier/s.

Ce temps de formation spécifique vise à équiper les gérants d'outils pratiques pour tirer le meilleur parti de la formation technique dispensée à leurs salariés. Il met l'accent sur le débriefing, l'intégration des acquis dans le contexte professionnel, le développement continu des compétences, et l'amélioration globale de la performance de l'entreprise.

Le contenu de ce temps de formation supplémentaire dédié au/x gérants est le suivant :

10.1- **Élaboration de stratégies pour maximiser les retombées positives sur l'entreprise**

- Quelles sont les évolutions à prévoir pour que cette formation ait le plus d'impact positif possible sur l'entreprise en matière notamment :
 - ✓ D'organisation des ressources humaines (planning, gestion des compétences et des attributions)
 - ✓ D'équipement, de choix et de disposition des matériels
 - ✓ De communication/de marketing/de politique tarifaire
 - ✓ De gestion des approvisionnements

10.2 - Élaboration de stratégies pour maximiser les retombées positives sur le bien être des salariés et sur le développement des compétences

- Établir des liens entre la formation et les objectifs de l'entreprise
- Savoir identifier / faire verbaliser par le salarié ses points forts et ses axes d'amélioration
- Savoir engager le salarié dans une dynamique de progrès et élaborer un plan de développement individuel pour chaque salarié
- Encourager la formation continue et l'auto-apprentissage
- Soutenir les initiatives d'amélioration des compétences