

LA VENTE EN BOULANGERIE – PÂTISSERIE



OBJECTIFS PEDAGOGIQUES :

Se mettre dans un état d'esprit positif afin d'offrir un accueil chaleureux aux clients.

Conserver une attitude sereine et assurée en présence des clients.

Établir un rapport clientèle chaleureux et personnalisé pour renforcer la fidélité et stimuler le bouche-à-oreille favorable.

Identifier précisément les préférences et exigences des clients pour fournir des recommandations sur mesure et pertinentes.

Adapter l'approche de service à la diversité culturelle de la clientèle pour garantir une expérience client respectueuse et inclusive.

Valoriser les créations boulangères récentes en mettant en avant leur unicité et leurs saveurs pour dynamiser les ventes.

Développer des stratégies marketing ciblées pour promouvoir les articles moins demandés et optimiser le taux d'écoulement des stocks.

Utiliser des approches de vente créatives pour augmenter l'intérêt des produits qui se vendent moins afin d'augmenter leurs ventes.

PUBLIC CIBLE

Vendeurs et personnel polyvalent en boulangerie

PRÉ-REQUIS

Aucun niveau d'entrée requis.

MODE FORMATION

Présentiel

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Méthodes pédagogiques actives.
Application pratique immédiate sur le terrain.
Auto-évaluation de positionnement par entretien ou questionnaire.
Auto-évaluation des acquis de la formation
(questionnaire amenant à une réflexion sur un plan d'actions)

DURÉE HANDICAP

14 h soit 2 jours
Accès à toute personne en situation d'handicap
(nous consulter au préalable)

Préparation Mentale pour un Accueil de Qualité

Mise en Condition de Travail
Orientation Client
Concentration sur les Besoins du Client
Diversité Culturelle
Appréciation des Différences Culturelles
Attitude Positive
Perspective Positive sur Tous les Clients

Interaction avec le Client

Usage Approprié des Formules de Politesse
Communication Efficace
Mots et Comportements à Éviter
Gestion des Situations Difficiles
Face à un Client Difficile :
Sens de l'Humour
Humour en Cas de Tension :
Affluence et Service
Attitude lors des Pics d'Affluence :
Sensibilité Culturelle
Connaissance et Respect des Différences Culturelles

Processus de Vente

Les Cinq Étapes Clés menant à l'Achat
Compréhension du Client
Identifier les Besoins et Motivations
Conseil Expert
Fournir des Recommandations Professionnelles
Promotion des Produits
Valorisation des Nouveautés
Ventes Additionnelles
Concrétiser des Ventes Complémentaires

Fidéliser et encourager un bouche-à-oreille positif de la clientèle.

Attention Personnalisée
Mémoire des Préférences
Respect de la Diversité
Connexion Familiale
Souvenir des noms et valoriser le client
Gestes de Bienveillance

TM Formation

Adresse : 3 RUE DE REIMS - 93160 NOisy LE GRAND

N° de Siret : 894 002 104 000 20 – Nda : 11770792477

Courriel : Tmformation.idf@gmail.com - Tel : 07.49.10.36.81