

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

PRÉ-REQUIS

MODE FORMATION

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

DURÉE

HANDICAP

Vendeurs et personnel polyvalent en boulangerie

Aucun niveau d'entrée requis.

Présentiel

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)

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