

LA VENTE EN BOULANGERIE-PATISSERIE

Objectifs pédagogiques :

- Se préparer psychologiquement pour offrir un accueil chaleureux aux clients.
- Rester confiants et détendus en présence des clients.
- Créer une relation conviviale avec le client afin de le fidéliser et de générer une publicité positive par le bouché-à-oreille.
- Prendre en compte les motivations et les besoins des clients pour mieux les conseiller.
- S'adapter aux différentes sensibilités dans un contexte multiculturel.
- Mettre en valeur les nouveaux produits pour en assurer la vente.
- Écouler les produits qui rencontrent peu de succès.

Public cible : Vendeurs et personnel polyvalent en boulangerie

Prérequis : 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 via un questionnaire menant à une réflexion sur un plan d'actions

Durée : 14 h soit 2 jours

Handicap : Accès à toute personne en situation d'handicap (nous consulter au préalable)

Préparation psychologique pour un accueil chaleureux :

- Se mettre en condition de travail en se concentrant sur les besoins des clients.
- Considérer positivement les différences liées à une clientèle multiculturelle.
- Porter un regard positif sur les clients peu avenants.

Le contact avec le client :

- Utiliser correctement les formules de politesse.
- Éviter les mots et attitudes inappropriés.
- Savoir réagir face à un client difficile.
- Faire preuve d'humour dans les moments de tension.
- Adopter la bonne attitude en période de forte affluence.
- Connaître et respecter les différences culturelles.

Techniques de vente :

- Identifier les 5 étapes incontournables qui aboutissent à la décision d'achat.
- Discerner les motivations et les besoins des clients.
- Prodiguer des conseils professionnels.
- Maîtriser les objections.
- Mettre en valeur et promouvoir l'achat des nouveaux produits.
- Réaliser des ventes complémentaires.

Fidéliser les clients et les amener à faire une publicité positive :

- Manifester un intérêt sincère envers chaque client : prendre en compte leurs handicaps, habitudes, culture, enfants, et se rappeler de leur nom.
- Faire des petits cadeaux