

## Techniques de vente boutique en boulangerie / pâtisserie initiation

|   |  |  |  |
|---|--|--|--|
|  Durée           | 2 Jours - (16 Heures)  |  Modalité d'accès           | Aucune   |
|  Pré-requis      | Etre dans le domaine de la vente                                   |  Date                       | Voir convention  |
|  Public          | Artisan boulangerie / Pâtisserie / Chocolaterie<br>Equipe de vente |  Lieu                       | Voir convention  |
|  Intervenants    | Formateur issu du commerce   |  Délai d'accès              | Définir avec l'entreprise  |
|  Nb participants | 1 à 5  |  Accessibilité              | L'organisme de formation étudiera l'adaptation des moyens de la prestation pour les personnes en situation de handicap |
|  Prix            | Voir convention  |  Obligations réglementaires | Aucune   |

### Méthode pédagogique :

Alternance d'apport théorique et d'entraînements. Mise en pratique par les stagiaires sur des cas types et/ou sur des cas typiques de l'entreprise. Jeux de rôles et mises en situation.

### Outil pédagogique :

Supports papiers

### Évaluation :

Exercices de validation en continu et des appréciations tout au long de la formation : une note en pourcentage avec QCM d'entrée et QCM de sortie.

### Validation :

Attestation de fin de stage

## OBJECTIF

Appliquer les techniques de vente et de conseils - Maîtriser la vente additionnelle - Apporter un service de qualité

## PROGRAMME

### JOUR 1 :

#### Environnement commercial

- Connaître l'implantation de son magasin
- S'approprier des différentes gammes de produits (pâtisseries / mignardises / viennoiserie, etc...)

#### Les différentes étapes de la vente

- La prise de contact, qui prend l'initiative
- Répondre aux demandes exprimées et non exprimées
- Les comportements et expressions corporelles
- Etablir un climat de confiance – renforcer l'image de marque
- L'argumentation personnalisée (produit + client)

### JOUR 2 :

#### Découvrir les besoins et les motivations d'achat

- Cerner la clientèle et ses besoins
- Faire découvrir les produits dans l'intention de la vente additionnelle
- Développer les produits à plus forte valeur ajoutée

#### Comment développer le réflexe commercial vis-à-vis de ses clients

- Les astuces pratiques de la vente additionnelle / comment faire une vente additionnelle afin d'augmenter le panier
- Stimuler la créativité et le potentiel de vos équipes en boutique
- Travail en caisse : comment déballer pour susciter l'envie
- Savoir conseiller et argumenter
- Les mots du pain, la pâtisserie et le langage gourmand : faire saliver les clients et renforcer son professionnalisme
- Mettre en place des outils d'analyse et de pilotage de votre performance