Accueil client en pâtisserie – Formation métier

Durée	1 Jour - (7 Heures)
Pré-requis	Aucun
Public	Tout public, notamment les dirigeants d'entreprise et les salariés de la pâtisserie et de la boulangerie en contact avec la clientèle (vendeurs, responsables de boutique)
Intervenants	Formateur issu du commerce
Nb participants	1 à 5
Prix	Sur devis (durée, nombre de participants, lieu) ou voir convention
Financement	OPCO, AGEFICE, FIF PL, FAFCEA ou entreprise, sous réserve de l'accord du financeur
Modalité d'accès	Inscription par téléphone au 01 34 25 80 37, par mail à contact@pyramidia.fr ou via notre formulaire de contact sur notre site internet www.pyramidia.fr
Date	Voir convention
Lieu	Voir convention
Délai d'accès	8 jours à 3 mois entre la demande et le début de la formation
Accessibilité	L'organisme de formation étudiera l'adaptation des moyens de la prestation pour les personnes en situation de handicap. Référent handicap : Hugo Chaussavoine – contact@pyramidia.fr ou 01 34 25 80 37
Obligations réglementaires	Aucune

Méthode pédagogique :
Alternance d'apports théoriques, d'exemples visuels et d'exercices d'application. Analyse de différentes vitrines et réalisation d'exercices de conception à partir de situations représentatives de l'activité d'une pâtisserie.

Outil pédagogique :
Supports papier et/ou numérique

Évaluation :
Exercices de validation en continu et des appréciations tout au long de la formation : une note en pourcentage avec grille d'évaluation d'entrée et de sortie + Évaluation de la satisfaction du stagiaire par un questionnaire.

Validation :
Attestation de fin de formation (formation non certifiante)

OBJECTIF

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

- Accueillir chaque client avec professionnalisme et courtoisie
- Adopter une présentation et une attitude conformes à l'image de la pâtisserie
- Renseigner le client sur les produits, leur composition et les allergènes
- Gérer les situations d'affluence et les clients mécontents

PROGRAMME

JOUR 1 :

1. Les enjeux de l'accueil en pâtisserie
- La première impression et l'image de la maison
- Les attentes de la clientèle en pâtisserie
- Le rôle de chaque vendeur dans la satisfaction client

2. Soigner sa présentation et son attitude
- Tenue, hygiène et posture derrière le comptoir
- Sourire, regard et formules de politesse
- Le langage adapté et les mots à éviter

3. Renseigner et conseiller
- Connaître les produits : gamme, fabrication, conservation
- Informer sur les allergènes et les compositions
- Prendre une commande spéciale (gâteau de fête, pièce montée)

4. Gérer les situations délicates
- Accueillir pendant l'affluence et gérer l'attente
- Répondre à une réclamation et désamorcer un mécontentement
- Gérer une rupture de produit

5. Mise en application
- Jeux de rôles à partir de situations de la boutique
- Bilan et évaluation des acquis