



Technique d'accueil et de vente

Date et Durée	Lundi 3 mars 2024 – 7h00		
Formateur	Lise MBIRKO		
Public concerné	Vendeur(se)s en boulangerie, gérant(e)s de boulangerie		
Prérequis	Pas de prérequis		
Accessibilité	Pour toute question liée à des situations de handicap, nous vous invitons à nous contacter afin que nous prenions les dispositions nécessaires.		
Objectifs	<ul style="list-style-type: none">✓ Améliorer l'accueil et l'expérience client en boutique✓ Argumenter et valoriser ses produits✓ Effectuer une vente additionnelle pertinente		
Programme de formation et développement des compétences professionnelles	<ul style="list-style-type: none">▪ Accroître ses compétences en accueil et en vente <table border="1"><tr><td>- Identification des règles de communication verbale et non-verbales ; personnalisation de son accueil ; représentation de son entreprise & valorisation de son image ; facilitation du parcours achat et de l'expérience client</td><td>- Veille de ses produits et de la concurrence ; utilisation d'un vocabulaire professionnel lié au secteur - Identification des produits additionnels ; susciter l'envie</td></tr></table> <p>Avec des ateliers en sous-groupes, des jeux de rôle et quiz interactif.</p>	- Identification des règles de communication verbale et non-verbales ; personnalisation de son accueil ; représentation de son entreprise & valorisation de son image ; facilitation du parcours achat et de l'expérience client	- Veille de ses produits et de la concurrence ; utilisation d'un vocabulaire professionnel lié au secteur - Identification des produits additionnels ; susciter l'envie
- Identification des règles de communication verbale et non-verbales ; personnalisation de son accueil ; représentation de son entreprise & valorisation de son image ; facilitation du parcours achat et de l'expérience client	- Veille de ses produits et de la concurrence ; utilisation d'un vocabulaire professionnel lié au secteur - Identification des produits additionnels ; susciter l'envie		
Méthodes et moyens mobilisés	<ul style="list-style-type: none">• Remise d'un support power point• Pédagogie participative alternant démonstrations avec explications orale du formateur, prises de note par le stagiaire puis mise en pratique de l'ensemble des productions.• Cas pratiques en lien avec les besoins et activités des participants• Échange et analyse des cas concrets réels		
Modalités d'évaluation	<ul style="list-style-type: none">• Tour de table, en début de stage, pour auto-évaluation• Évaluation au cours de la réalisation des travaux et en fin de formation• Questionnaire satisfaction (stagiaires / formateur)• Évaluation à froid (par trimestre / chef d'entreprise) <p>Certificat de réalisation de formation remis à l'issue du stage</p>		