

# L'accueil en boulangerie : passer au niveau supérieur

*Proposer une offre de qualité et variée ne suffit plus, un client désertera votre magasin s'il y est mal accueilli. L'accueil doit être soigné pour fidéliser le client. Une évidence vite oubliée ! Avec la routine, les automatismes s'installent. Cette formation rappellera les quelques règles de base pour assurer un accueil de qualité à son client*

**Durée :** 3.5 heures

## Profils des stagiaires

- Personnels de vente en boulangerie
- Dirigeants (es)

## Prérequis

- Exercer une activité en boulangerie-pâtisserie
- Disposer d'un ordinateur
- Disposer d'une connexion internet haut débit, d'une sortie audio et vidéo

## Objectifs pédagogiques

- De l'accueil à la prise de congés, savoir accueillir son client avec professionnalisme
- Adopter la bonne communication pour fidéliser et mettre en confiance son client

## Contenu de la formation

- De l'accueil à la prise de congés : savoir accueillir un client avec professionnalisme
  - Le SBAM
  - La règle des 4 - 20
  - Le savoir-être- la posture et les attitudes à adopter
- Les 6 points de l'Accueil en vente
- Les qualités humaines attendues
- Les 4 rôles du vendeur

## Organisation de la formation

### Equipe pédagogique

La formation sera assurée par une consultante experte dans le domaine de la vente-conseil en boulangerie

### Moyens pédagogiques et techniques

- Documents supports de formation projetés
- Exposés théoriques
- Étude de cas concrets
- Quiz
- Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite de la formation

### Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation

- Feuilles de présence
- Formulaires d'évaluation de la formation
- Certificat de réalisation de l'action de formation