

Les sens de l'accueil

La 1ère impression est toujours la bonne surtout si elle est mauvaise : une journée pour faire la différence et assurer à vos clients un accueil-conseil de qualité

Durée : 8.00 heures (1.00 jours)

Profils des stagiaires

- Responsables de boutique
- Vendeurs (es)

Prérequis

- Exercer une activité en boulangerie

Objectifs pédagogiques

- Connaître les fondamentaux et les enjeux de l'expérience client en boulangerie
- Optimiser sa communication interpersonnelle et développer sa qualité d'accueil
- Savoir valoriser et décrire ses produits afin de mieux vendre et partager le savoir-faire artisanal
- Valoriser son offre grâce aux techniques du merchandising

Contenu de la formation

- Assurer un accueil de qualité propice à la fidélisation de sa clientèle
 - Le pouvoir du sourire : créer et entretenir un climat convivial et chaleureux avec le client.
 - La règle des 4 x 20 : aborder les points essentiels de l'accueil en boutique : posture, vocabulaire, attitude et sourire.
 - Les rôles majeurs du vendeur ou comment susciter les ventes additionnelles.
- Valoriser son produit et son image
 - Initiation au merchandising sensoriel ou comment séduire le client dans une ambiance unique. (Ambiance, aménagement boutique, présentation visuelle des produits)
- Savoir vendre par l'expression des sens
 - Le VAKOG et la méthode CAP : savoir valoriser et décrire son produit (atouts consommateurs, origines des ingrédients) afin de mieux vendre et partager le savoir-faire artisanal et local.

Organisation de la formation

Equipe pédagogique

Cette formation sera assurée par une formatrice experte en techniques de vente , et merchandising du point de vente.

Moyens pédagogiques et techniques

- Accueil des apprenants dans une salle dédiée à la formation
- Documents supports de formation projetés
- Exposés théoriques
- Étude de cas concrets
- Quiz en salle
- L'ensemble des supports sont accessibles depuis la plateforme DIGIFORMA dans un espace dédié et accessible 7j/7 24h/24, avec lien d'accès individuel par stagiaire

ARPEGES EXPERTISES

2 rue du CHAMP DORE - Parc d'Activité du Bois Guillaume

21850 SAINT APOLLINAIRE

Email: contact@arpeges-expertises.com

Tel: 03 80 73 98 56



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

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