



Vous êtes

Vendeur ou vendeuse en boulangerie, pâtisserie ou point chaud, panèterie.



Objectifs

- Exercer au quotidien son rôle de vendeurs/euses.
- Accueillir le client convenablement quelle que soit la situation.
- Communiquer de façon appropriée en utilisant le langage verbal et non verbal pour mettre le client en confiance.
- Mettre en place différentes techniques de vente.
- Appliquer les techniques de vente additionnelle pour augmenter le ticket moyen.
- Identifier et utiliser les types d'arguments appropriés lors des ventes.
- Faire valoir les produits à base de levain : origines, méthode, atouts, arguments de vente, etc.

Vous êtes

Responsable du personnel de vente en boulangerie, pâtisserie ou point chaud, panèterie.



Bénéfices

- Former rapidement votre équipe sans déstabiliser les plannings .
- Gagner du temps dans l'intégration de salariés tout au long de l'année.
- Motiver et fidéliser le personnel.
- Augmenter le panier moyen.
- Rendre votre personnel de vente plus à l'écoute du client pour améliorer le service client.
- Former votre équipe à vendre vos produits
- Apporter une image innovante à votre enseigne et être plus attractif pour de nouveaux candidats.

Prérequis

Pas de prérequis.

Équipements nécessaires

- Être équipé d'un téléphone portable, tablette ou ordinateur et disposer d'un accès internet/web et d'une adresse email.
- Pouvoir être en situation professionnelle dans un magasin pour les exercices jeux de rôle et de mise en pratique.

Les + de la formation

- Combiner le meilleur de la **formation en ligne et de la pratique en présentiel** !
- Apprendre des fondamentaux à distance de manière ludique et rapide (*Prix Pépites de la Boulangerie 2020*).
- Pratiquer grâce à des mises en situation dans votre magasin avec une formatrice experte.
- Remise d'un support des techniques de vente adaptées à vos produits en fin de formation.
- Possibilité de prise en charge de la formation par votre OPCO.



Accessibilité

Accès 24h/24, 7j/7 à partir de notre plateforme de formation, pendant **21 jours** à compter de la date d'inscription. Connexion via internet (ordinateur, tablette ou téléphone portable). Support via livret d'accueil et assistance sur helpdesk@baguetteacademy.com

Vous êtes en situation de handicap ?
Contactez-nous et nous vous accompagnerons dans votre démarche de formation.

Durée

Durée totale: 11h ou 18h

Cours en ligne : La durée de lecture de la formation en ligne est de 2h00 (15 min/séquence), soit 4h d'apprentissage : relecture, prise de note, temps de pratique, etc. La durée du cours est indicative.

Cours en présentiel : La durée de formation est de 7h par jour réparties sur une à deux journées selon le nombre de personnes à former.

Méthode pédagogique

La formation « Techniques de vente » est composée de **deux étapes** :

- ✓ **7 cours en ligne** pour acquérir dans un premier temps des fondamentaux apportant **savoirs et savoir-faire** directement en lien avec vos pratiques professionnelles. La formation est **interactive** et comprend des ressources de tout type (texte, image et son). Les phases de théorisations et l'apport de connaissances sont associés à des mises en application sous forme d'activités autocorrectives. La bonne réalisation de ces activités attestera de votre assiduité au sein de la formation.
- ✓ Une **formation pratique en présentiel** basée sur de la mise en pratique en situation professionnelle face à des clients et des jeux de rôle entre vendeurs/euses avec l'encadrement d'une formatrice spécialisée pour s'exercer, approfondir et parfaire sa technique.

Remise d'une fiche de synthèse pour les 7 cours en ligne et d'un support en fin de formation pratique.

Évaluation

Pour chaque cours en ligne, un quiz final est disponible pour valider les acquis. Cette évaluation est accessible sous condition d'avoir terminé le cours (3 tentatives max.)
En atteignant 80 % de réussite à l'évaluation finale, vous validerez le cours concerné.

En présentiel, contrôle des connaissances avant et après la formation + feuille d'émargement par demi-journée.

Encadrement

Tout au long de la formation en ligne, un groupe WhatsApp entre Baguette Academy, la formatrice et les participants pourra être créé pour faciliter les échanges et les réponses aux questions des stagiaires.

La formation pratique en présentiel est assurée par Marine Devaux, diplômée en Master 2 d'Ecole de Commerce.

Attestation individuelle par apprenant.



VENTE : Osez proposer !



- Formation Mix : en ligne et en magasin - *Baguette Academy*

1. Programme de la formation en ligne sur les fondamentaux

• Les rôles du vendeur

Vous faites ce métier au quotidien ou vous le découvrez ? Connaissez-vous toutes les missions de cette fonction ? Votre rôle ne consiste pas seulement à distribuer des produits et des sourires ! Vous avez une fonction importante pour votre enseigne.

• La communication

En tant que vendeur ou vendeuse vous êtes le premier vecteur de communication de votre enseigne. Mais savez-vous quelles sont les différentes façons de communiquer ? C'est le moment de faire le point !

• L'accueil du client

L'accueil est la première étape d'une vente. Il est primordial de faire bonne impression dès les premiers instants pour déclencher la vente et mettre en confiance le client.

• La vente additionnelle

La vente additionnelle est un challenge au quotidien stratégique pour votre entreprise.. Voici quelques notions de base pour la mettre en place dans votre environnement et augmenter votre ticket moyen.

• La magie du mot précis

Utiliser des mots précis vous permettra de viser juste et d'augmenter votre ticket moyen. Pas d'inquiétude, il n'y a rien de sorcier ! Il suffit d'un peu de méthode et de pratique.

• Les arguments de vente

Les arguments de vente sont des leviers pour déclencher une vente additionnelle, et proposer le(s) produit(s) répondant aux attentes du client. Voici quelques conseils pour bien les utiliser.

• Vendre un pain au levain

Découvrez la méthode de fermentation sur levain et sa valeur ajoutée pour favoriser la vente des produits à base de levain en apportant des arguments de vente et des explications sur leur fabrication.

2. Programme de la formation pratique en magasin



• **Révision** et **validation** des fondamentaux acquis avec la formation en ligne : le langage verbal/non verbal, la vente additionnelle.

• **Jeux de rôle** et **misés en situation** devant des clients sur :

✓ La maîtrise du langage verbal/non verbal (vocabulaire, intonation, articulation, gestuelle, tenue, expressions du visage), prendre de l'assurance, les postures à adopter, les attitudes à éviter...

✓ 1^{ère} étape pour générer du chiffre d'affaires : connaître sa gamme, savoir quels sont les produits les plus chers, réserver un accueil chaleureux aux clients.

✓ Les techniques de vente additionnelle : maîtriser la vente complémentaire et la vente non complémentaire, maîtriser la montée en gamme, exploiter les arguments percutants, surprendre les habitués, valoriser la dégustation, proposer subtilement un produit plus cher, vendre des produits dans l'ombre, provoquer la gourmandise ...

→ **OSEZ PROPOSER !**

• **Adaptation de l'argumentaire** aux offres et gammes proposées dans le magasin.