



Cycle de Perfectionnement **(21 heures)**

Conseiller en Boulangerie Pâtisserie

Les thèmes traités:

- ☞ La communication et les éléments qui l'influencent
- ☞ Le cadre d'accueil et le marketing sensoriel
- ☞ Passer de la vente au conseil
- ☞ Prendre conscience de son mode de relation au monde
- ☞ Décoder le style de communication de ses clients
- ☞ Etablir un contact positif et constructif
- ☞ Identifier clairement les besoins du client
- ☞ Construire une stratégie de conseils adaptés
- ☞ Développer des arguments persuasifs
- ☞ Valoriser la présentation
- ☞ Identifier et traiter les différentes objections
- ☞ Vérifier l'accord, induire et créer de nouveaux besoins
- ☞ Consolider et conforter l'achat = entretenir la relation (fidéliser)

Objectif : Ce cycle de perfectionnement a pour ambition de rendre les participants encore plus performants, en favorisant une gestion efficace de la communication, il apporte des réponses opérationnelles dans le déroulement complet des étapes de la vente.

Pédagogie : Echanges d'expériences, apports théoriques et pratiques, sensibilisation par simulations filmées

Déroulement : 3 journées de formation sur 3 semaines afin de favoriser la mise en application sur le terrain.

Lieu : 24, rue Pierre Dévoluy 84000 **AVIGNON**,
Groupement des Boulangers Tél. : 04.90.82.14.89

Cycle de Perfectionnement

Conseiller en Boulangerie Pâtisserie

Programme

Aménager un cadre d'accueil

Soigner l'attractivité du magasin pour solliciter l'imaginaire
Concevoir une présentation attractive (le marketing sensoriel)
Simplifier l'acte d'achat par une offre claire

Le métier de conseiller

Passer de la vente au conseil
Une relation d'influence : motivation, intention, décision.
Rôle et impact du conseiller.

Appliquer les règles de base d'une bonne communication

Les freins et les déperditions dans la communication
Analyser les attitudes positives et leur influence sur le client
L'empathie et l'écoute

Maîtriser les outils du dialogue avec le client

Découvrir les "vrais" besoins du client
Comprendre le temps dont dispose le client
Les techniques de questionnement et les méthodes de reformulation
Proposer les produits adaptés aux goûts du client

Structurer et adapter ses arguments

Le choix des arguments
Ajouter de la valeur au métier de vendeur
Eveiller l'acuité sensorielle du client
Prendre du plaisir à motiver, donner envie et élargir la proposition
Diriger en conseillant le client

Traiter en souplesse les objections du client

Les techniques pour traiter avec aisance les objections

Prendre congé du client et laisser une bonne image

Conserver une écoute avec votre client
Sécuriser votre client sur "son choix"
Rechercher sa satisfaction

Améliorer la fidélité de vos clients

Analyser les sources du mécontentement et mettre en place les améliorations utiles
Agir pour fidéliser son client