

VENTE : Renforcer les compétences de son équipe

- Formation Mix : en ligne et en magasin -



Vous êtes

Responsable de magasin
Responsable équipe de vente
Animateur réseau



Objectifs

- Vendre efficacement vos produits en appliquant les techniques de vente additionnelle et communiquer de façon appropriée pour véhiculer l'image de l'enseigne.
- Former votre équipe aux techniques de vente à partir de méthodes d'apprentissage reconnues pour leur efficacité et des recommandations d'une formatrice.
- Mettre en place des bonnes pratiques pour assurer l'ancrage dans le temps des techniques de vente au sein de votre équipe.
- Faire valoir les produits de boulangerie/viennoiserie à base de levain : origines, méthode, diversité des levains, avantages, etc.

Prérequis

Pas de prérequis.

Bénéfices

- Acquérir un niveau de compétences homogène entre responsables de boutiques.
- Harmoniser les pratiques de vente entre les magasins.
- Gagner du temps dans l'intégration de nouveaux salariés tout au long de l'année.
- Augmenter le panier moyen.

Équipements nécessaires

- Être équipé d'un téléphone, tablette ou ordinateur et disposer d'un accès internet/web et d'une adresse email.
- 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 et d'un planning d'ancrage des notions acquises pour votre équipe en fin de formation.
- Possibilité de prise en charge de la formation par votre OPCO.

VENTE : Renforcer les compétences de son équipe

- Formation Mix : en ligne et en magasin -



Accessibilité

Accès des cours en ligne 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).

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 : 18h

- **Cours en ligne** : La durée de lecture de la formation en ligne est de 2h (15min/séquence), soit 4h d'apprentissage prenant en compte les relectures, prises de note, temps de pratique, etc.

La durée du cours est indicative. Il est important que vous alliez à votre rythme.

- **Formation présentiel** : La durée de formation est de 2 jours.

Méthode pédagogique

La formation « VENTE : Renforcer les compétences de son équipe » est composée de **deux étapes** :

✓ **Des 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** avec :

- des mises en pratique en situation professionnelle face à des clients pour appliquer les techniques de vente ;
- des jeux de rôle entre responsables de boutiques pour s'exercer à former son équipe aux techniques de vente acquises.

Remise de fiches de synthèse pour les cours en ligne, d'un support en fin de formation pratique et d'un planning d'ancrage des notions acquises pour votre équipe.

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 forum est à disposition pour échanger avec les autres participants. Vous pourrez interagir avec eux pour poser des questions et/ou répondre aux leurs.

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

Attestation individuelle par apprenant.

VENTE : Renforcer les compétences de son équipe

- Formation Mix : en ligne et en magasin -

1. Programme de la formation en ligne

• 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.

• L'accueil du client

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

• 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.

• Apprendre à former son équipe

Découvrez des techniques d'apprentissages pour former votre équipe de vente, et des bonnes pratiques données par la formatrice pour assurer l'ancrage des notions dans le temps au sein de votre équipe.

• 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 façon de communiquer ? C'est le moment de faire le point !

• La vente additionnelle

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

• 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. Découvrez les conseils pour bien les utiliser.

• Vendre un pain au levain

Apprenez 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

Jour 1 :

- **Révision** et **validation** des fondamentaux acquis avec la formation en ligne : le langage verbal/non verbal, la vente additionnelle.
- **Jeux de rôle** et **mises 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 !

Jour 2 :

- **Echanges** sur les bonnes pratiques nécessaires pour former son équipe de vente.
- **Jeux de rôle** et **mises en situation** en tant que formatrice/teur qui initie son équipe aux techniques de vente.
- **Mise en place d'une stratégie d'ancrage** de la formation dans le temps.