

Formations Borsa

Votre relation à la clientèle : un facteur clé de succès

■ *Savoir parler de ses pains*

La finalité de cette formation est de permettre à la vendeuse de parler rapidement et efficacement de ses pains et d'être capable de répondre aux questions susceptibles de lui être posées.

OBJECTIFS :

- mieux connaître et valoriser ses produits
- disposer des outils nécessaires pour en parler
- comprendre l'intérêt du marketing sensoriel pour établir une expérience d'achat positive

PROGRAMME :

- Classifier sa gamme (pains courants, pains festifs, pains nutritionnels)
- Caractériser les produits (caractérisation organoleptique, nutritionnelle) et définir des mots-clés
- Guider et orienter la consommation : classifier des catégories de consommateurs et adapter la proposition (sportifs, seniors, festifs, enfants, boulimiques/hyoerphages, digestes/indigestes, etc...)
- Propriétés nutritionnelles de base : connaître le B.A.B.A de la nutrition d'un pain (calories, protéines, lipides, glucides, fibres)

Chaque contenu est défini au préalable avec votre collaboration et selon vos souhaits.

MÉTHODE : Remise d'un aide mémoire et d'une attestation de formation.

INTERVENANTS : Professionnel d'expérience dans le domaine.

DURÉE : 1 journée (7 heures)

NOMBRE DE PARTICIPANTS : Maximum 6 personnes

PRÉ REQUIS : Aucun

Formations Borsa

Votre relation à la clientèle : un facteur clé de succès

■ *Techniques de vente*

La finalité de cette formation est de mieux «vendre».

OBJECTIFS :

- rappeler un ensemble de règles de vente propres à optimiser les ventes.
- améliorer l'image de la boulangerie par la compétence de son personnel et augmenter le chiffre d'affaires.

PROGRAMME :

- La gestion de l'accueil
- L'argumentation express (méthode NUTRAL)
- La clôture de la vente
- La gestion des ventes associatives
- La gestion des questions pièges
- L'animation en magasin

Chaque contenu est défini au préalable avec votre collaboration et selon vos souhaits.

MÉTHODE : Remise d'un aide mémoire et d'une attestation de formation.

INTERVENANTS : Professionnel d'expérience dans le domaine.

DURÉE : 1 journée (7 heures)

NOMBRE DE PARTICIPANTS : Maximum 6 personnes

PRÉ REQUIS : Aucun

Formations Borsa

Votre relation à la clientèle : un facteur clé de succès

■ *Formation-vente*

La finalité de cette formation est de vous donner les étapes clés dans le processus de vente et vous permettre d'acquérir les connaissances sur vos produits.

OBJECTIFS :

- acquérir, confirmer, rafaîchir un ensemble de connaissances et de compétences nécessaires pour un fonctionnement satisfaisant des ventes et des relations avec la clientèle.
- améliorer l'image de la boulangerie par la compétence de son personnel et augmenter le chiffre d'affaires
- augmenter la connaissance produit/filière en adoptant une argumentation commerciale.

PROGRAMME :

- Savoir parler des produits de sa filière, de son savoir-faire
- Mettre en valeur la matrice
- Savoir effectuer un conseil de vente, argumenter
- Savoir répondre aux objections
- Savoir mettre en valeur ses produits dans la boutique
- Savoir animer sa boutique (faire la différence entre une animation et une dégustation)

Chaque contenu est défini au préalable avec votre collaboration et selon vos souhaits.

MÉTHODE : Remise d'un aide mémoire et d'une attestation de formation.

INTERVENANTS : Professionnel d'expérience dans le domaine.

DURÉE : 1 journée (7 heures)

NOMBRE DE PARTICIPANTS : Maximum 6 personnes

PRÉ REQUIS : Aucun