

PROGRAMME DE FORMATION: RELATION CLIENT ET DEVELOPPEMENT COMMERCIAL D'UNE BOULANGERIE - FOAD SUR MESURE

Objectifs

L'objectif de cette formation est d'amener l'employé (e) de boulangerie à :

- Gérer la communication avec les clients notamment les insatisfaits
- Développer le discours commercial et la réalisation de ventes additionnelles "DE SERVEUR A VENDEUR"
- Fidéliser la clientèle
- Développer une démarche marketing
- S'initier aux réseaux sociaux

Public et prérequis

Public concerné : Employés de boulangerie

Prérequis: Aucun

Tarif

590€ par stagiaire pour 5h de formation

Durée

L'action « Gestion et comptabilité d'une boulangerie FOAD sur mesure » sera d'une durée de 5h incluant cours théoriques, exercices à faire chez soi.

Moyens pédagogiques et d'encadrement

Les moyens pédagogiques et d'encadrement mis en œuvre :

- Accès durant 30 jours à un e learning avec cours, vidéos, quizz, QCM via 360 Learning
- Etude et analyse de cas concrets
- Exercices à faire et étude des corrections
- Manuel remis avec outils concrets

La formation sera entièrement réalisée à distance.

Moyens matériels et techniques permettant d'assister et d'accompagner le stagiaire.

Le stagiaire peut envoyer des messages directement à l'administrateur technique, ingénieur de formation, via la plateforme LMS 360 learning ou par mail à assist.technique.canasteleRH@gmail.com. Le délai de réponse est de 24h.

Moyens d'assistance pédagogique.

Le stagiaire peut envoyer des messages directement via la plateforme LMS 360 learning à l'administrateur et un mail aux concepteurs des formations à l'adresse assist.pedagogique.canasteleRH@gmail.com. Le délai de réponse est de 24h.

Contenu

Module 1 : Gérer la communication avec les clients

- Appréhender les différents profils de clients, leurs besoins et attentes
- Appréhender les fondements de la communication : notion de faits et interprétations, triangle identitaire
- Gérer les clients insatisfaits, les remarques négatives
- Développer le discours commercial et la réalisation de ventes additionnelles "De serveur à vendeur"

Module 2 : Fidéliser la clientèle

- Mettre en place d'une procédure de remontée des attentes et des besoins
- Créer d'une base de données afin d'envoyer des offres promotionnelles, personnaliser en fonction des anniversaires
- Mettre en place des programmes de fidélité

Module 3 : Développer une démarche marketing

- Réaliser une étude de marché simplifiée
- Segmenter sa clientèle
- Se fixer des objectifs SMART et mettre en place un plan d'actions
- S'initier aux réseaux sociaux

Suivi et évaluation

Outils d'évaluation mis en œuvre au terme de la formation :

- Questions écrites de type QCM (avant et après formation)
- Des fiches d'évaluation à la fin de chaque module (soit 3 fiches au total)

A la fin de la formation est remis au stagiaire :

- Un certificat de réalisation
- Une attestation de fin de formation

Contact

CANASTELE RH

1 Avenue de la résistance, 33310 LORMONT

Tel : 06.61.90.58.92

contact@canastelerh.fr

www.canastelerh.fr

SIREN 804742708 RCS de Bordeaux

Numéro de déclaration d'existence 72330964533