

## ANIMATION COMMERCIALE

**Durée:** 7.00 heures (1.00 jours)

### Profils des apprenants

- Toute personne travaillant en boulangerie et pâtisserie

### Prérequis

- aucun prérequis

### Accessibilité et délais d'accès

L'assistance technique et administrative en amont et au démarrage de la formation est assurée par notre équipe administrative et de coordination (convention, convocation, accueil physique et en ligne...). Elle reste également disponible à tout moment et post-formation par mail et téléphone pour assurer le suivi de l'exécution. Si l'aide n'est pas immédiate, une réponse est apportée dans les 24h ouvrées. L'accès de nos formations se fait sous délai minimum de 10 jours entre l'inscription et la formation sous réserve de prise en charge.

Les formations proposées par l'École des Moulins Viron sont accessibles aux personnes en situation de handicap ou rencontrant des problèmes de santé. Nous vous encourageons à le mentionner lors de votre inscription, vous serez alors contacté par le référent handicap afin que nous étudions ensemble les aménagements éventuels nécessaires.

Notre référent handicap, Benoit : 06 47 18 16 11

### Qualité et indicateurs de résultats

Évaluation de la formation et du formateur à chaud à l'aide du questionnaire d'évaluation.

### Objectifs pédagogiques

- Identifier les vraies attentes des clients
- Conseiller le client dans ses choix
- Vendre mieux et fidéliser le client

### Contenu de la formation

- Soigner l'image offerte au client - Les dimensions du service
  - La présentation : la voix, la posture, le regard, les gestes
  - les mots doux les mots bleus
  - L'attitude positive orientée vers le client
  - Gestion des conflits, l'esprit d'équipe
- Les prérequis de la vente
  - La connaissance du produit et des services
  - La connaissance du marché
  - Les différents publics concernés par la vente
  - La connaissance de la concurrence
  - L'attitude positive orientée vers le client
- L'accueil pour vendre
  - Le comportement vendeur : écouter, séduire et convaincre
  - Augmenter, conseiller et fidéliser la clientèle

# ECOLE DES MOULINS VIRON

Le Coudray

28630 CHARTRES

Email : [bbrennstuhl@viron.fr](mailto:bbrennstuhl@viron.fr)

Tel : +33237283446



- Parler « vrai » pour vendre plus , le langage sensoriel
- Identifier les besoins des clients
  - L'écoute active Faire la différence entre besoins et envie
  - Identifier les freins
  - Demande de renseignements poser des questions
- Les techniques de ventes
  - Définition et étapes
  - L'installation d'un climat de confiance
  - L'écoute active et la reformulation
  - L'argumentaire de vente
  - Les techniques de questionnements
  - Les 10 étapes
  - La conclusion, la prise de congé et le suivi

## Organisation de la formation

### Équipe pédagogique

formateur(trice) en ventes

### Moyens pédagogiques et techniques

- Méthodes pédagogiques : • 1. La modalité pédagogique : Présentiel – brainstorming- individuel – par équipe et en groupe. La formation se découpe en 3 parties égales entre apports théoriques, exercices et mise en situation, évaluation et analyse des connaissances • 2. Le rôle du formateur : apports théoriques, analyse des besoins, transmet les bonnes attitudes, évalue les connaissances • 3. Les matériels utilisés : support audiovisuel, PPT, vidéos, jeux cadres. • 4. Les documents remis : support stagiaire, QCM, Quizz, Matrices. • 5. Nature des travaux : Jeux de rôles, QCM, Quizz, travail de groupe et individuel, présentation orale et écrite

### Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation

- Modalités d'évaluation • Quizz/QCM en ligne ou sur papier durant la session. • Test écrit de positionnement initial de niveau • Tour de table des apprenants pour valider si les attentes ont été atteintes. • Validation des acquis sur chaque sujet durant la session. • Vérification des attentes et des objectifs de chacun mises en place sur paperboard virtuel. • Evaluation finale des connaissances par test ou mise en situation • Remise d'une attestation de formation

Prix : 450.00