

Séquence 1 : LA VENTE ADDITIONNELLE PAR LA RELATION CLIENT

Séquence 2 : LES NOUVELLES TENDANCES EN PATISSERIE

Public	Prérequis	Durée	Prix
<ul style="list-style-type: none"> ◆ Au responsable ◆ Vendeur/vendeuse ◆ Serveur/serveuse ◆ Employés 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Avoir les notions fondamentales sur internet 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Durée : 35 H ◆ Présentiel / Intra 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Coût : 1000 € HT/ Jour

Principaux contenus

Acquérir des méthodes simples et des outils pratiques afin de :

SEQUENCE 1	SEQUENCE 2
<ul style="list-style-type: none"> ◆ Renforcer ses connaissances en techniques de vente 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Tour d'horizon des nouvelles tendances 2021
<ul style="list-style-type: none"> ◆ Observer – Communiquer – Écouter 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Travailler sa créativité
<ul style="list-style-type: none"> ◆ Qu'est-ce que l'approche clients ? 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Mise en pratique
<ul style="list-style-type: none"> ◆ Savoir conduire un entretien avec un client 	

Modalités et délai d'accès à la formation

- ◆ Formation : action de formation en 2 séquences
 - ◆ Présentiel/intra entreprise
 - ◆ Possibilité de valider un bloc de compétence
- ◆ Tout au long de l'année, l'accès à la formation se fait sur demande

Après la formation

- ◆ Développer des capacités de persuasion particulièrement utiles pour satisfaire votre client
 - ◆ Savoir réaliser une gamme de pâtisserie suivant les tendances et saisons

Documents administratifs remis

- ◆ Attestation d'assiduité
- ◆ Certificat de réalisation
 - ◆ Plan d'action
 - ◆ Règlement intérieur
- ◆ Livret d'accueil stagiaire
- ◆ Programme de formation détaillé

Objectifs généraux

SEQUENCE 1

- ◆ Mieux cerner les attentes du client
- ◆ Renforcer ses connaissances en technique de vente
- ◆ Développer des comportements efficaces dans la vente en face à face pour augmenter les ventes de son établissement

SEQUENCE 2

- ◆ Acquérir et développer les différentes techniques de base en matière de confection de pâtisserie
- ◆ Dynamiser et renouveler votre offre en suivant les tendances et les saisons
- ◆ Optimiser les présentations individuelles en utilisant des contenants diversifiés et adaptés

Les plus de la formation

- ◆ Des intervenants qualifiés, aux compétences techniques et pédagogiques actualisées
- ◆ Une formation active et inter active avec des mises en situation sur cas concret
- ◆ Remise d'une documentation complète et ciblée

Mode d'évaluation des acquis

- ◆ Evaluation au fur et à mesure de la progression.
- ◆ Evaluation continue clôturée par des cas concrets.
- ◆ Appréciation par le participant du niveau d'amélioration de ses connaissances et compétences.
- ◆ Suivi régulier par un plan d'action

Accès à la formation

- ◆ Conditions d'accès PSH (Personne en Situation de Handicap) disponible sur notre site internet

Validation

- ◆ Pratiquer la vente additionnelle
- ◆ Réaliser une gamme de pâtisserie suivant les tendances et saison

Accompagnement

- ◆ Le stagiaire se forme sur son lieu d'activité
- ◆ En début de formation, le formateur EFPAC évalue ses besoins et lui crée un parcours individualisé en lui fixant des objectifs de formation et d'entraînement
- ◆ Notre formateur accompagne le stagiaire de façon personnalisée afin d'appréhender les connaissances, de valider les prérequis, de mesurer les compétences et d'étalonner la formation. Les échanges sont permanents avec le formateur
- ◆ Le formateur accompagne également le/les stagiaires dans leurs travaux pratiques et dans la réalisation de leurs supports
- ◆ En fin de formation, le formateur valide l'ensemble des travaux, établi le bilan et transmet les résultats de la formation au travers d'un bilan personnalisé accompagné de l'attestation de formation

PROGRAMME SEQUENCE 1 :

Séquence 1	DUREE
MODULE 1 – Renforcer ses connaissances en techniques de vente	4 heures
<ul style="list-style-type: none"> ◆ Découvrez les besoins de votre client sans oublier ses habitudes ◆ Exercice « comment établir la relation » ◆ Travail de la voix (technique « RAVIS ») 	MOYENS
	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Supports de cours ◆ Actions à mener (Plan d'action) ◆ Intervention formateur sur place

Séquence 1	DUREE
MODULE 2 – Observer, communiquer, écouter	4 heures
<ul style="list-style-type: none"> ◆ Techniques pour une bonne communication commerciale ◆ Intérêts et conséquences d'une bonne observation 	MOYENS
	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Supports de cours ◆ Actions à mener (Plan d'action) ◆ Intervention formateur sur place

Séquence 1	DUREE
MODULE 3 – Qu'est ce que l'approche client ?	3 heures
<ul style="list-style-type: none"> ◆ Les enjeux de la relation client : qualité de service, fidélisation, maintien de l'entreprise (et de mon salaire !) ◆ L'impact de mon attitude/comportement face (en présentiel) ou avec (au tél) les clients. ◆ Les avantages et les atouts des profils techniques ou non-commerciaux dans la relation client ◆ Résumé : L'approche clients : freins psychologiques, plaisirs et clés de la réussite 	MOYENS
	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Supports de cours ◆ Actions à mener (Plan d'action) ◆ Intervention formateur sur place

Séquence 1	DUREE
MODULE 4 – Savoir conduire un entretien avec un client	3 heures
<ul style="list-style-type: none"> ◆ De la préparation à la conclusion ◆ En passant par premier contact, découverte, argumentation, traitement des objections, proposition de solutions... 	MOYENS
	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Supports de cours ◆ Actions à mener (Plan d'action) ◆ Intervention formateur sur place

PROGRAMME SEQUENCE 2 :

Séquence 2	DUREE
MODULE 1 – Tour d’horizon des tendances actuelles	4 heures
<ul style="list-style-type: none"> ◆ Spécificités et attentes des consommateurs d’aujourd’hui ◆ Les règles et tendances actuelles ◆ Étude de l’évolution des attentes des clients 	MOYENS
	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Supports de cours ◆ Actions à mener (Plan d’action) ◆ Intervention formateur sur place

Séquence 2	DUREE
MODULE 2 – Réveiller sa créativité	3 heures
<ul style="list-style-type: none"> ◆ Transformer une idée simple en une création unique, originale et attractive ◆ Miser sur la nouveauté ◆ Revisiter les classiques et les incontournables ◆ Les règles de dressage, la 3D, les codes couleurs, le choix des supports... 	MOYENS
	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Supports de cours ◆ Actions à mener (Plan d’action) ◆ Intervention formateur sur place

Séquence 2	DUREE
MODULE 3 – Utiliser judicieusement les outils, les techniques et les mets adaptés	4 heures
<ul style="list-style-type: none"> ◆ Utilisation des fruits comme éléments de décoration ◆ Travail sur les textures, les variations de température ◆ Synthèse sur les règles de dressage ◆ Le choix des accords et de l’intitulé des réalisations 	MOYENS
	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Supports de cours ◆ Actions à mener (Plan d’action) ◆ Intervention formateur sur place

Séquence 2	DUREE
MODULE 4 – La pratique	10 heures
<ul style="list-style-type: none"> ◆ Conception d’une idée originale et personnelle ◆ Réalisation d’une création esthétique et gourmande à partir de cette idée ◆ Confection d’une gamme de desserts de restaurant esthétiques, goûteux et faciles à mettre en place ◆ Travail sur les textures : réalisation de divers biscuits, crèmes, mousseux, crémeux... ◆ Fabrication de confits, coulis, glaces, qui sublimeront les desserts ◆ Technique de dressage 	MOYENS
	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Supports de cours ◆ Actions à mener (Plan d’action) ◆ Intervention formateur sur place

Les exercices

- ◆ Rechercher et identifier les meilleures méthodes de vente
- ◆ Intégrer la notion de vente additionnelle
- ◆ Mise en pratique : jeux de rôle
- ◆ Jouer une situation de vente du quotidien
- ◆ Les participants réalisent eux-mêmes les pâtisseries
- ◆ Apports théoriques et techniques autour de recettes concrètes
- ◆ Dégustation et commentaires à la fin de chaque réalisation