



PROGRAMME DE FORMATION

Relation client et vente en commerce alimentaire

Durée

2 jours (14 heures)

Public

Toute personne travaillant en commerce alimentaire souhaitant améliorer la relation client et développer ses ventes.

Prérequis

Aucun prérequis.

Modalité

Intra-entreprise – Présentiel

Objectifs pédagogiques

- Comprendre les spécificités de la vente en commerce alimentaire
- Accueillir et conseiller les clients
- Valoriser les produits alimentaires
- Développer les ventes
- Fidéliser la clientèle



Méthodes pédagogiques

- Apports théoriques et démonstrations
- Jeux de rôle
- Mises en situation professionnelles
- Études de cas concrets
- Accompagnement individualisé

Moyens pédagogiques

- Support de formation remis aux participants
- Vidéoprojecteur
- Exercices pratiques
- Cas concrets

Modalités d'évaluation

- Évaluation des acquis en début et fin de formation
- Jeux de rôle
- Exercices pratiques
- Mise en situation finale
- Questionnaire de satisfaction



Programme détaillé

Jour 1 : Accueil et conseil client

Accueil du client

- Créer un climat de confiance
- Posture professionnelle

Conseil client

- Identifier les besoins
- Proposer des produits adaptés

Valorisation des produits

- Mise en avant
- Argumentaire produit



Jour 2 : Vente et fidélisation

Techniques de vente

- Proposer et conclure
- Vente additionnelle

Relation client

- Communication adaptée
- Gestion des situations

Fidélisation

- Suivi client
- Satisfaction