

FORMATION EN COMMERCE

POST COVID 19

LES NOUVELLES REGLES DE LA VENTE EN BOULANGERIE PATISSERIE

Formation Intra-entreprise **2020**
N° Formation : FORMCOMBP2V2

Estelle LEVY

OBJECTIFS DE LA FORMATION

Permettre au(x) participant(s) de disposer des compétences pour :

- réussir à redonner confiance aux clients en Boulangerie / Pâtisserie (bons gestes et bonnes attitudes)
- adapter son discours client aux nouvelles craintes des consommateurs en Boulangerie / Pâtisserie
- construire un parcours client adapté à la crise sanitaire en boulangerie (démarche merchandising)

COMPETENCES DU FORMATEUR

CV ci-joint

- 7 ans propriétaire d'un Bistro Boulangerie
- 5 ans Maître d'apprentissage de Bac Pro Vente en Boulangerie
- 15 ans cadre commerciale dans l'agro-alimentaire fournisseur de la grande distribution
- École Supérieure de Commerce ISG

PUBLIC

Chef d'entreprise, artisan, conjoint ou salarié, manager de magasin ou équipe de vente d'un commerce de produits alimentaires

CONDITIONS D'ADMISSION

- Avoir au moins 18 ans
- Etre salarié de l'entreprise

DUREE

2 jours (2x7H)

CONTENU ET DEROULEMENT

- Travailler Son attitude : Respecter les mesures d'hygiène spécifique à la Boulangerie Pâtisserie

Il vous faut oublier vos anciennes habitudes et repenser votre façon d'être en boutique de façon nouvelle.

- Ne rien prendre avec les mains – utiliser des gants ou des pinces
- Mettre un masque ou une visière
- Désinfecter son plan de travail et ses mains régulièrement
- Soyez vigilant aux petits détails : ne pas toucher les clients, faire attention où vous posez l'argent liquide....

- Travailler Son discours : Expliquer aux clients les mesures que vous avez prises : Rassurez !

- Parle de ce qui est visible : les distances entre les personnes, les produits couverts, les masques ,...
- Parler aussi du Non Visible pour les clients :
 - De la production : s'organiser pour que chaque personne ait plus d'espace, vérifier ce que le client voit de l'arrière-boutique,...
 - De vos fournisseurs locaux,
 - Des mesures de nettoyage de vos matières premières.

- Adapter Son magasin :

- Ne rien laisser sans protection (particulièrement à côté de la caisse)
- Baliser le parcours et afficher clairement et avec des images plus que des textes les mesures que doivent respecter les clients
- Merchandising : continuer de faire bouger les produits en fonction des heures de la journée

- Maîtriser les risques professionnels et les bonnes pratiques d'hygiène

- Connaissance des gestes barrières
- Prévention des risques liés
 - Au port de charges physiques et aux chutes d'objets
 - Aux agents biologiques
 - Aux équipements de travail et à l'électricité
 - Aux troubles psychosociaux.
- Maîtrise des règles d'hygiène dans l'alimentaire (rupture chaîne du froid, DLC, nettoyage..)

METHODES PEDAGOGIQUES

Échanger avec les participants / stagiaires :

- Faire exprimer au stagiaire sa vision et sa connaissance des mesures à prendre pour lutter contre le Covid 19 via un questionnaire.
- Demander au stagiaire d'identifier les mesures prises dans son entreprise (type de protection, organisation, discours client, traiteur), via un quizz avant et après la formation.
- Se mettre en situation avec les équipes pour prouver l'efficacité de la méthode (montrer les bons gestes et les bonnes attitudes)
- Mise en application individualisée des techniques adaptées à chaque stagiaire.

- Présentation et remise d'une fiche synthétique avec :

Les gestes barrières et le rappel des différentes phases de la vente en commerce Alimentaire

- Accompagnement et Post-formation : 2 à 4 semaines après la formation, nouvelle prise de contact avec les stagiaires pour connaître les impacts de la formation dans leur quotidien et pour l'entreprise.