

Vendeur de demain en boulangerie-pâtisserie : connecté et engagé,
ou comment s'adapter aux nouveaux modes de consommation et aux nouvelles
attentes des consommateurs.

• OBJECTIFS PROFESSIONNELS

Les objectifs visés sont à la fois théoriques et pratiques.

Modes de consommation, rythmes de vie, préoccupations en matière de santé et d'environnement, besoins induits par la révolution digitale, le secteur de la boulangerie-pâtisserie artisanale est confronté à de grandes mutations suite aux changements d'habitude de consommation des clients dû à la crise sanitaire.

A la fin de ce temps partagé, vous serez capable de :

- Comprendre les nouvelles attentes de consommation des clients
- Promouvoir une démarche éco-responsable
- Améliorer l'expérience client en lien avec les nouvelles habitudes de consommation

• PUBLIC-PREREQUIS

Cette formation est tout public. Elle s'adresse plus particulièrement aux vendeurs et manager en boulangerie-pâtisserie souhaitant anticiper et s'adapter aux mutations du secteur.

Ce programme est rédigé dans le cadre d'une formation « inter-entreprise ».

Pas de prérequis.



- **DUREE ET ANIMATION**

Cette formation se déroule sur 2 journées (16 heures).

Lieu et horaires : Pour plus de détails se reporter à la convention de formation.

La formation sera assurée par un(e) intervenant(e) expert(e) dans le domaine de la vente et des commerces alimentaires. Pour plus de détails se reporter à la Convention de formation.

- **PRIX**

Prix sur devis, nous contacter

- **CONTENU**

| Module | Contenu |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Module 1 : Comprendre les transitions digitales et les fondamentaux du e-commerce</p> <p>La crise sanitaire a accéléré la transformation du commerce en modifiant les comportements d'achats (et les attentes) des consommateurs et ce de façon durable.</p> <p>Le e-commerce et le commerce en magasin ne sont pas concurrents mais complémentaires et mieux encore s'apportent mutuellement de la valeur.</p> | <ul style="list-style-type: none"> - les nouvelles habitudes de consommation et l'évolution des comportements d'achat, - l'essor du e-commerce et ses perspectives de développement, - la complémentarité des différents circuits de distribution, - décryptage de la transformation de la boulangerie-pâtisserie au commerce digital. |
| <p><i>Ces mutations nécessitent de se réinventer et de s'adapter tant en compétences digitales qu'en compétences commerciales.</i></p> | |
| <p>Module 2 : Apprendre un nouveau métier</p> <p>J'étais vendeur en boulangerie, je deviens vendeur en boulangerie omnicanale (physique et digitale).</p> | <p>Compétences digitales : les bases de l'informatique</p> <ul style="list-style-type: none"> - initiation au micro-ordinateur et à la tablette, - les fonctions de bases de Excel et Google Sheet, - la messagerie sur internet et les messageries interne, <p>Mise en pratique</p> <p>L'expérience client en omnicanal</p> <ul style="list-style-type: none"> - le parcours client en boutique (jusqu'au paiement en caisse), |



| | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | <ul style="list-style-type: none"> - le parcours client en commerce digital (jusqu'à la livraison chez le client), - les outils CRM de suivi client et de gestion de la satisfaction client, - la construction et la gestion de la relation client que je ne vois pas (présentation, packaging, produit en plus, etc.), - la gestion de la satisfaction et des réclamations client pour améliorer l'expérience client (physique et digital), <p>Mise en pratique : jeux de rôle et exercices sur des cas concrets.</p> <p>Les savoir-être professionnels du commerce omnicanal en boulangerie</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dimension individuelle - Dimension collective <p>Mise en pratique</p> |
| <p><i>La crise sanitaire a également accéléré la transformation du commerce en modifiant les comportements d'achats (et les attentes) des consommateurs et ce de façon durable.</i></p> | |
| <p>Module 3 : Intégrer les gestes éco-responsables et maîtriser les bases des règles d'hygiène et de sécurité alimentaire (vente en boutique et vente en digital)</p> <p>La vente de produits de boulangerie-pâtisserie tant en boutique qu'en digital n'est pas sans défis tant en terme d'attitude éco-responsable que de sécurité alimentaire.</p> | <p>Introduction</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les tendances de consommation qui dynamisent le marché et dessinent les innovations de demain (Alimentation plus saine, transparence et eco-responsabilité, consommation nomade, etc.) <p>Transition écologique : la gestion des emballages</p> <ul style="list-style-type: none"> - la nouvelle réglementation sur les emballages (loi AGECE) - comment emballer : les bonnes pratiques pour la vente en boutique - comment emballer afin de protéger et préserver la saveur des produits : les bonnes pratiques pour la vente en ligne <p>Transition écologique : la réduction des déchets et la valorisation des invendus</p> <ul style="list-style-type: none"> - le réemploi des produits et la minimisation de la perte - Application Phenix : présentation et utilisation de la solution de vente d'invendus à prix réduit comme alternative à la mise à la poubelle - sensibiliser les clients à consommer différemment et à consommer plus responsable <p>Transition écologique : la gestion des économies d'énergie</p> <ul style="list-style-type: none"> - les gestes éco-responsables permettant de réduire sa consommation d'énergie en boutique et en livraison |



| | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | <p>Mise en pratique : jeux de rôle et exercices sur des cas concrets.</p> <p>Les bonnes pratiques d'hygiène et de sécurité alimentaire</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le contexte réglementaire (vente en boutique et vente en digital) - Adapter sa méthode de travail pour respecter les règles d'hygiène et de sécurité alimentaire - Mise en pratique |
| <p><i>La fin de crise sanitaire est marquée par un retour des touristes étrangers qui nécessite de s'adapter à une population qui s'internationalise.</i></p> | |
| <p>Module 4 : S'adapter à une clientèle qui s'internationalise</p> | <p>Les principales notions de la boulangerie et de la vente en Anglais</p> |

- **METHODES MOBILISEES - SUPPORTS**

Des apports théoriques du formateur,

Des exemples et des mises en situation pour illustrer.

Un support animé sera commenté pendant la formation. Vous recevrez des synthèses papier pendant la formation.

- **MODALITES D'EVALUATION**

Pour la forme, un QCM vous sera proposé au Début et à la Fin de la formation (validation > 60% de bonnes réponses). Un certificat de réalisation sera délivré quelques jours après la formation.

Un questionnaire de satisfaction vous sera proposé à la fin de la formation.

- **MODALITES ET DELAIS D'ACCES (POUR INSCRIPTION)**

Formation en inter : L'inscription à la formation sera validée uniquement lorsque :

- Les prérequis et besoins sont identifiés et validés,
- La convention de formation est renvoyée signée pour acceptation par mail ou en main propre,
- La facture est payée
- Les demandes d'inscription peuvent être envoyées jusqu'à 5 jours ouvrés avant le début de la formation, sous réserve de places disponibles.



- **ACCESSIBILITE HANDICAP**

Adaptation des dispositifs d'accueil en fonction des handicaps exprimés à l'inscription. Pour toute inscription de personnes en situation de handicap, il convient de nous prévenir de manière à étudier l'aménagement de la formation. Référent Handicap : M. Zingraff – 06 77 88 81 77

- **QUALITÉ ET SATISFACTION**

Pour les indicateurs de qualité, nous consulter : nicolas@lesformationsmeunier.fr

INFORMATIONS REGLEMENTAIRES I NATURE ET BUT (ARTICLE L6313-3)

Cette action de formation a pour but de favoriser l'adaptation et le développement des compétences des salariés.

Dernière version : 10/23

