



Salarié Vendeur

Booster les ventes et optimiser l'expérience client

Aujourd'hui, former ses salariés, c'est assurer l'avenir de son commerce. Des équipes compétentes, c'est plus de sérénité, plus d'efficacité et plus de sécurité.

Être employeur-buraliste, expose à des responsabilités civiles et pénales. La réglementation évolue, et vos salariés doivent être formés pour respecter les règles et éviter les erreurs.

Pouvoir s'appuyer sur des collaborateurs fiables et en maîtrise de leur poste de travail est un des enjeux de réussite de vos entreprises. Cette formation est faite pour vos salariés !

<u>Public visé :</u>	Salariés de buraliste
<u>Prérequis :</u>	Aucun prérequis
<u>Durée de la formation :</u>	½ journée, soit 4 heures
<u>Modalités d'organisation :</u>	Formation en présentiel
<u>Nombre de stagiaires :</u>	Minimum 6 / Maximum 10

Objectifs pédagogiques et opérationnels :

A l'issue de la formation, les stagiaires seront capables de :

- 🔥 Cerner le contexte et les enjeux de la profession
- 🔥 Maîtriser les techniques d'accueil en point de vente
- 🔥 Optimiser le parcours et la relation client
- 🔥 Mettre en œuvre leurs compétences en vente pour dynamiser le chiffre d'affaires du commerce

Contenu de la formation :

1. Contexte et enjeux

Comprendre l'évolution du métier de buraliste et les défis actuels

- ✓ L'évolution du métier du buraliste
- ✓ Les enjeux économiques : concurrence, marges, diversification
- ✓ Les enjeux réglementaires : un acteur observé et contrôlé
- ✓ Les enjeux sociétaux : santé publique, responsabilité sociale.

2. L'accueil du client

Maîtriser les techniques d'accueil pour créer une première impression positive

- ✓ Les fondamentaux de l'accueil : sourire, contact visuel, posture
- ✓ Les différents types de clients (pressé, habitué, nouveau)
- ✓ Les situations d'attente : communication, solutions alternatives
- ✓ L'importance de la propreté et de l'organisation de l'espace de vente



3. Le parcours et la relation client

Optimiser le parcours client pour faciliter l'achat et fidéliser

- ✓ L'agencement du point de vente : circulation, merchandising, mise en valeur des produits
- ✓ Les signalétiques : claire, visible, informative
- ✓ La gestion des réclamations : écoute, solutions, suivi
- ✓ La relation client

4. Développer le chiffre d'affaire

Développer les compétences en vente et augmenter le chiffre d'affaires

- ✓ Les techniques de vente : cross-selling, up-selling, vente additionnelle
- ✓ Connaître ses produits : argumentaires de vente, conseils personnalisés
- ✓ La gestion des stocks : optimisation des commandes, lutte contre les ruptures
- ✓ Les animations commerciales

Moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement mis en œuvre :

Moyens et méthodes pédagogiques

Pédagogie participative : Les parcours sont structurés en séquences courtes et dynamiques, favorisant l'assimilation progressive des connaissances. Une diversité de supports (vidéos, animations, motion design), enrichit l'apprentissage et stimule l'engagement des participants.

Approche ludique : L'apprenant est continuellement impliqué grâce à des exercices interactifs : quiz, cartes à gratter, textes à trous et jeux pédagogiques, facilitant la mémorisation et l'application des connaissances.

Moyens techniques

Salle de formation équipée, vidéoprojecteur et paperboard

Le smartphone est requis lors de la formation

Moyens d'encadrement

Formation animée par Emmanuel Balas, formateur expert de Formation Buralistes

Moyens permettant le suivi et l'appréciation des résultats :

Suivi de l'exécution

Feuille d'émargement signée par les stagiaires et le formateur par demi-journée.

Appréciation des résultats

Evaluation formative tout au long de la formation (Klaxoon)

Evaluation des acquis en fin de formation (Questionnaire d'évaluation)

Enquête de satisfaction des stagiaires

Attestation de suivi de stage