



Programme de formation	Auteurs : Isabelle SAHAL
Prémiumiser mes rituels de vente	Version : 13/06/2024

Public Visé :

Franchisés, Locataires gérants, Succursales, responsables de magasin et assistants.

Prérequis :

Pas de prérequis nécessaire.

Objectifs pédagogiques :

Durant la formation les stagiaires apprendront :

- Le rituel de l'accueil client, ses composantes, ses objectifs, ses mots clés
- Le rituel de la dégustation, ses différentes formes et approches, les postures, les gestes et mises en place associées
- Le rituel de départ du client, ses enjeux, la touche relationnelle à apporter, les phrases clés
- A premiumiser leurs rituels au sein de leur acte de vente
- Les signes de succès d'une vente relationnelle et premium

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

- D'accueillir les clients dans différentes situations de vente
- De mettre le client à l'aise et dans de bonnes conditions d'achat
- D'intéresser les clients sur les produits, les recettes, la qualité, la marque
- De clôturer une vente en donnant envie au client de revenir
- De créer une expérience de vente identitaire et stylé

Durée	7 heures
Horaires	9h30 à 13h00 – Déjeuner – 14h00 à 17h30
Modalité	Présentiel – Distanciel synchrone
Nombre de participants	Entre 6 et 10 participants
Accessibilité	Accueil à partir de 9h00 en salle pour le présentiel Pour toute situation de handicap merci de nous contacter pour envisager la faisabilité.
Délais d'accès	7 jours avant francs avant le début de la formation et en fonction des places restantes

Programme de la journée

Partie 1. Premiumiser l'expérience client en magasin

- a) Premiumisation et dimension stratégique
- b) Le premium se voit, s'entend, se vit

Partie 2. Présentation du rituel « Accueillir un client avec bienveillance »

- a) Offrir un accueil parfait quel que soit les situations magasin
- b) Les gestes, les mots clés, la posture, la préparation
- c) Quelques simulations pour s'entraîner (avant/après)

Partie 3. Présentation du rituel « Faire déguster une recette avec expertise »

- a) Connaître les différents types de dégustation
- b) Créer le temps d'échange avec le client en temps fort, en temps calme
- c) Ce qu'il faut bannir/ce qu'il faut adopter pour se préparer, s'entraîner, stimuler ses ventes avec complicité

Partie 4. Présentation du rituel « Clôturer une vente avec style et sens relationnel ».

- a) La notion de fidélisation, les signes d'attention, la bonne attitude, le sourire de la marchande
- b) La technique des 3R (Rassurer, Remercier et faire Revenir)
- c) Quelques simulations pour s'entraîner et adopter les bons réflexes (avant/après)

Partie 5. Intégrer ses Rituels au sein d'une vente ballotin

- a) Analyse d'une visite mystère autour d'une vente ballotin
- b) Jeux de simulation de vente ballotin en équipe

Méthodes pédagogiques

La formation alternera :

Présentation PowerPoint, interaction avec les apprenants (questions/réponses) et simulation de vente sur les différents rituels sous forme de jeux (cartes à piocher)

Un quiz de connaissance à chaud sera fait en fin de session présentiel.

Les participants partiront avec des missions magasin qu'ils débrieferont lors de la Web Class organisée par la suite.

Livrables

Support de formation : book version papier remis au stagiaire.

Attestation de formation remise au stagiaire et à conserver par lui.

Attestation d'assiduité de formation remise au donneur d'ordre (s'il y a lieu) avec la feuille d'émargement signée.

Tarifs

290€ HT	Adhérents à l'école Jeff de Bruges avec financement Opco
220€ HT	Adhérents à l'école Jeff de Bruges avec autofinancement ; Non adhérents à l'école Jeff de Bruges

Formateur : Isabelle Sahal

Responsable Formation Réseau chez Jeff de Bruges.
Est en charge des contenus pédagogiques et de l'animation des formations relatives aux connaissances produits, à la vente, la gestion de la qualité de service et des techniques de vente.
Participe au développement des nouveaux projets de la marque en lien avec les clients.



Formateur : Lyse Sahal

Formatrice, coach de vie et coach en entreprise, spécialisée en PNL et coaching coactif.
En charge de l'animation des formations relatives aux techniques de vente.



Formateur : Sophie Chantrenne

Formatrice au sein du réseau Jeff de Bruges ; elle a occupé le poste de manager de différents points de vente pendant de nombreuses années. Elle est principalement en charge de la formation technique et de la pratique chocolat (techniques de garnissage et de suremballage, constitution des fiches techniques produit, techniques merchandising visuel, techniques de vente) à destination des équipes succursales

