

PROGRAMME DE FORMATION

Actualisation des compétences sur le poste : Vendeur(se) en boulangerie

Durée de la formation

21 heures

Modalités et délai d'accès à la formation :

Admission après entretien,
Délai d'accès : environ 15 jours à
réception des documents contractuels
signés

Rythme :

Sur mesure

Format :

À distance ou en présentiel.

Spécialité de formation :

Code 312 – Commerce / vente

Lieu de formation :

ISEAH FC Metz en inter
Dans vos locaux en intra

Nombre de Participants :

De 6 à 10 participants

Prérequis :

Si formation à distance, avoir un
ordinateur fonctionnel muni d'un micro,
d'une webcam et d'une connexion
internet.

Public visé :

Employé, entreprise

Profil de l'intervenant :

Formateur(trice) audité(e) par nos soins
afin d'évaluer ses compétences

**Accessibilité aux personnes
handicapées :**

ISEAH FC s'engage à étudier toutes les
adaptations nécessaires aux besoins des
personnes en situation de handicap,
qu'ils soient pédagogiques, matériels ou
organisationnels (sur demande par mail
à l'adresse iseahfc@gmail.com ou au
06.88.79.31.16).

Objectifs de la formation et compétences visées :

- Apprendre à se responsabiliser dans ses missions ;
- Développer une posture de service et une approche centrée client ;
- Gérer son rayon avec efficacité et travailler ses mises en avant produits ;
- Maîtriser les règles d'hygiène et de sécurité.

Modalités d'évaluation :

- Réflexions de groupe guidées par le formateur
- Apports théoriques et pratiques
- Exercices pratiques et études de cas
- Mise en situation à partir du quotidien des participants
- Support de cours
- Quizz interactif
- Auto évaluation préalable en amont de la formation
- Évaluation des acquis en fin de formation

Modalités de suivi et d'exécution de la formation :

- Convocation envoyée en amont de la formation précisant les modalités de déroulement et de suivi de la formation ;
- Contrôle de la présence en formation via émargement ;
- Questionnaire de satisfaction ;
- Test des prérequis et des acquis ;
- Certificat de réalisation et/ou attestation de formation mentionnant les objectifs, la nature et la durée de l'action et les résultats de l'évaluation des acquis de la formation, remise au stagiaire à l'issue de la formation
- Enquête de satisfaction globale et d'évaluation de la formation à renseigner à l'issue de la formation.
- Livrable distribué en fin de formation à chaque participant.

Méthodes pédagogiques / techniques / d'encadrement mobilisées et informations complémentaires :**Moyens techniques et pédagogiques :**

- Alternance de méthodes démonstratives et actives. Travaux pratiques accompagnés.
- Salles de cours, matériel vidéo et micro-informatique, Internet, supports de cours adaptés, activités médiatisées en ligne, documents numériques.
- Assistance technique et pédagogique à distance au 07.88.79.31.16.

Passerelles, Suite de parcours :

Développer votre relation client, gestion du stress, gestion des conflits, gérer de manière optimale les réclamations clients, développer vos capacités de vente, HACCP...

Débouchés : Sans.

Actualisation des compétences sur le poste : Vendeur(se) en boulangerie

Programme	
<p>Maintien du bon état marchand du rayon</p> <ul style="list-style-type: none"> Assurer le bon état marchand du/des rayon(s) (Approvisionnement, maintien marchand et contrôle de la qualité des produits) Planter les produits dans le rayon (notion générale) Réaliser, mettre à jour, suivre le balisage et l'étiquetage du rayon Mettre en valeur les produits dans le rayon et assurer leur visibilité Lutter contre la démarque <p>Cuisson du pain et viennoiserie</p> <ul style="list-style-type: none"> Préparer les produits avant la cuisson Cuire le pain et les viennoiseries Conditionner les produits <p>Suivi qualité et expertise produits boulangerie/viennoiserie</p> <ul style="list-style-type: none"> Prendre et tenir le poste Mettre en œuvre les procédures et les consignes d'hygiène, de sécurité, de traçabilité, propres au rayon boulangerie Mettre en valeur les produits dans le rayon boulangerie Informier et conseiller le client sur le produit et sa préparation Prendre une commande Entretien et nettoyage le matériel, les meubles et le poste de travail <p>Fabrication du pain</p> <ul style="list-style-type: none"> Réaliser et façonner la pâte Respecter le temps de fermentation <p>Gestion de la relation client</p> <ul style="list-style-type: none"> Accueillir, informer et orienter le client Traiter les réclamations clients afin de préserver une relation commerciale de qualité Conseiller un client <p>Évolution dans son environnement de travail</p> <ul style="list-style-type: none"> Adapter sa communication en fonction de son interlocuteur Contribuer à diffuser l'information Respecter les règles collectives Travailler en équipe Contribuer dans un groupe Partager son savoir-faire Comprendre les grands principes de la politique de l'enseigne et de son fonctionnement Comprendre les évolutions numériques 	21h00