

# DYNAMISER LES VENTES

## OBJECTIF

Renforcer les compétences clés en communication et en vente en boulangerie pour améliorer l'expérience client et développer le chiffre d'affaires.

## PRÉ-REQUIS

Maîtriser les bases de la vente.

## PUBLIC VISÉ

Boulangers.ères, responsables de magasin, personnel de vente.

## PROGRAMME

### 1. Introduction à la vente en boulangerie

- Les enjeux actuels de la vente : fidélisation, différenciation, expérience client.
- Quiz ou brise-glace : "C'est quoi, pour vous, une bonne vendeuse ?"

### 2. Structurer la vente avec le SBRAMS

- Sourire / Besoin / Réponse / Argument / Mise en avant / Sourire final
- Décomposer les étapes d'une vente réussie.
- Identifier les erreurs fréquentes et les bonnes pratiques.
- Exercice pratique : jeu de rôle en binôme + grille d'observation.

### 3. Argumenter avec méthode : le CAB / CAP

- Caractéristique – Avantage – Bénéfice / Preuve.
- Construire un argument orienté client.
- Adapter son discours selon le profil de client (visuel, rationnel, affectif).
- Atelier : transformer les phrases "produit" en phrases "client".
- Exercice : trouver 3 arguments de vente pour les produits phares.

### 4. Communiquer efficacement : la pyramide de Mehrabian

- Les 3 dimensions de la communication
- Impact de la cohérence du message.
- Mise en pratique

### 5. Les ventes additionnelles et la posture professionnelle

- Identifier les bons moments pour proposer un complément.
- Formuler une proposition naturelle et personnalisée.
- Travailler le langage corporel et le ton.
- Jeu : "Les phrases magiques de la vente".
- Exercice : reformuler une proposition maladroite de manière plus engageante.

### 6. Synthèse et plan d'action individuel – 30 min

- Les 3 outils à retenir : SBRAMS / CAB-CAP / Mehrabian.
- Retour collectif sur les apprentissages de la journée.
- Élaboration du plan d'action personnel : "Mes 3 engagements pour demain."
- Auto-évaluation et bilan de satisfaction.

## INTERVENANT

### Maryvonne Meuriot

Formatrice vente et management, Maryvonne Meuriot accompagne depuis plus de 10 ans les Artisans Boulangers en merchandising, techniques de vente, packaging et management.

## DURÉE

1 journée, soit 7 heures.

## MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

- Accueil des apprenants dans une salle dédiée à la formation
- Supports remis aux participants
- Démonstration et explication du cours par le formateur
- Mise en situation pour chaque participants avec des cas concrets

## MODALITÉS D'ÉVALUATION ET DE SUIVI

- Évaluation en cours de sessions au moyen d'exercices pratiques
- Questions orales ou écrites (QCM)
- Questionnaire de satisfaction
- Feuille d'émargement
- Certificat de réalisation de l'action de formation

## INFOS PRATIQUES

**Dates :** sur demande.

**Lieu de la formation :** École de Boulangerie Artisanale, 41600 Lamotte-Beuvron.

**Tarif :** 280 € HT (hors hébergement et restauration du soir).

**Format :** action de formation, présentiel, inter-entreprises.

**Inscription :** par formulaire, jusqu'à 10 jours avant le début de la formation, en fonction des places disponibles.

**Accessibilité handicap et mobilité :** contactez nos référents handicap à [contact@ecoledeboulangerie.fr](mailto:contact@ecoledeboulangerie.fr)

## ÉCOLE DE BOULANGERIE ARTISANALE

10 rue la Campagnarde, 41600 Lamotte-Beuvron  
02 54 96 40 45 - [contact@ecoledeboulangerie.fr](mailto:contact@ecoledeboulangerie.fr)  
N° organisme : 244 100 201 41