

PROGRAMME DE FORMATION « ANIMATEURS EN POISSONNERIE CONFIRMES – FORMATION SUR PLACE »

Objectifs

L'objectif de cette formation est d'amener l'animateur débutant au niveau d'animateur confirmé et aguerris :
Ainsi à l'issue de la formation, l'animateur commercial sera capable de :

- Accueillir et servir les clients
- Gérer les situations conflictuelles avec les clients
- S'adapter à tous les rayons poissonnerie GMS Gérer les situations conflictuelles avec ses collègues de travail
- Adopter une attitude professionnelle et proactive
- Conduite d'entretien de vente de produits et de prestation de services en magasin
- Consolidation de l'acte de vente lors de l'expérience client en magasin Décrypter rapidement le besoin en fonction du profil du client
- Préparer tous types de poissons et crustacés
- Monter un banc de poissonnerie
- Maîtriser et appliquer les règles d'hygiène/sécurité GMS

Public et prérequis

Public concerné : animateurs commerciaux et vendeurs débutants

Durée

L'action « animateur confirmé en poissonnerie » sera d'une durée de 5 jours, réparties comme suit :

- 2 jours de cours théorique
- 3 jours de travaux pratiques en situation.

Une journée comprend 8 heures de formation.

Moyens pédagogiques et d'encadrement

Les moyens pédagogiques et d'encadrement mis en œuvre :

- Formation présentielle en salle avec vidéoprojecteur
- Documents pédagogiques de formation
- Etude et analyse de cas concrets
- Jeux de rôles et de mise en scènes
- Mise en situation réelle en rayon poissonnerie

La formation sera assurée par des animateurs en poissonnerie de niveau experts

Contenu

Partie théorique :

Module 1 : Les techniques opérationnelles

- Etude, préparation et techniques de vente des différents types de poisson (écaillage, vidage, mise en filet, darnes, etc.)
- Etude, préparation et techniques de vente des différents types de crustacés (écaillage)
- Méthode de montage d'un banc de glace
- Méthode de présentation des produits par catégorie
- Méthode de mise en œuvre des plateaux de fruits de mer
- Fonctionnement des balances électroniques
- Règles d'hygiène et de sécurité en GMS

Module 2 : Le relationnel avec le client

- Appréhender la situation de la personne accueillie
 - Identifier ses motivations
 - Capitaliser sur ses attentes
- Identifier les sources de mécontentement ou les frustrations pour mieux anticiper

- Réaliser un inventaire des situations et comportements à adopter en fonction des situations
- Les points essentiels de l'accueil en magasin
 - La posture à privilégier lors de l'accueil des clients
 - Le vocabulaire professionnel et propre à la culture du magasin/rayon
 - Le sourire et le savoir être !
- La prise en charge du client
 - La demande d'information
 - La demande d'orientation
 - La demande technique
- Appréhender les techniques de communication à l'accueil
 - La communication verbale et non verbale
 - Savoir développer un climat de confiance
 - Gérer les situations difficiles en maîtrisant son stress ou ses émotions
 - Savoir s'affirmer et conduire un échange efficace et professionnel

Module 3 : Vendre/conseiller le client

- Inventer son propre argumentaire commercial
- Vendre les produits du rayon poissonnerie en respectant l'argumentaire de vente
- Apporter un accompagnement de qualité aux consommateurs
- Conseiller les clients sur la préparation des produits, le mode de conservation
- Célébrer, intéresser, divertir, promouvoir le rayon poissonnerie et ses produits

Module 4 : Mise en pratique en situation réelle sur site

- Mise en pratique des modules 1, 2 et 3 au sein d'un rayon poissonnerie de GMS

Suivi et évaluation

Outils de suivi mis en œuvre au début de la formation :

- Feuille de présence élargée par les stagiaires

Outils d'évaluation mis en œuvre au terme de la formation :

- Questions écrites de type QCM (avant et après formation)
- Mises en situation dans un rayon poissonnerie
- Fiche d'évaluation des gestes techniques à maîtriser (module 1)
- Fiche d'évaluation du relationnel client (module 2)
- Fiche d'évaluation des techniques de ventes (module 3)

Contact

Salwa MOUDJARI

Président de CANASTELE RH

1 Avenue de la résistance, 33310 LORMONT

Tel : 06.61.90.58.92

