

VENTE / HYGIENE

Vente et qualité des produits alimentaires.

FORMATION CO ANIMÉE PAR TOTEM ET INOVALYS EN PARTENARIAT AVEC L'OPCA FORCO

PUBLIC	DURÉE	DATES 2014	LIEUX
Salariés de GMS du secteur alimentaire	2 jours (14 heures)	02 et 09 octobre	NANTES
		06 et 13 novembre	RENNES

PRÉ-REQUIS

Pas de pré-requis.

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Apports des fondamentaux

Échanges de pratique

Mise en situation

VALIDATION

Fiche individuelle d'appréciation de la formation.

Attestation individuelle de participation.

OBJECTIFS

Savoir mettre en valeur les denrées alimentaires dans les linéaires libres services et traditionnels pour une meilleure vente additionnelle.

Etre capable de maîtriser la qualité des denrées alimentaires et que le conseil aux clients devienne une valeur ajoutée (conservation, utilisation, vente complémentaire...)

Savoir gérer une insatisfaction client par une démarche de communication et d'actions correctives appropriées.

1ERE JOURNEE :

INTRODUCTION CO ANIMÉE

Les différentes composantes de la qualité d'un produit alimentaire selon la règle des 4 S pour satisfaire le client :

Service : les aspects : économiques, commerciaux et réglementaires.

Santé : la qualité nutritionnelle.

Saveur : la qualité organoleptique.

Sécurité : la qualité sanitaire.

MODULE 1 :

LES ENJEUX COMMERCIAUX

Les enjeux de la maîtrise des techniques de vente pour l'entreprise, le conseiller vendeur et le client.

LES BASES EN COMMUNICATION

Connaitre son registre de communication pour progresser.

Les comportements gagnants en communication commerciale.



VENTE / HYGIENE

Vente et qualité des produits alimentaires.

MODULE 2 :

LA QUALITÉ SANITAIRE DES DENRÉES ALIMENTAIRES

Quelles sont les obligations de la GMS pour assurer la qualité sanitaire des denrées alimentaires qu'elle vend : (la réglementation, le Plan de Maitrise Sanitaire, les bonnes pratiques de l'hygiène.)

Présentation et explication des différentes procédures générales et spécifiques applicables dans les linéaires et rayons traditionnels de toute grande et moyenne surface, en utilisant la règle des 5 M :

Les obligations liées au **Milieu** (locaux)

Les obligations concernant la **Matière** (denrées alimentaires)

2EME JOURNEE :

MODULE 3 :

LES ETAPES DE LA VENTE

La préparation matérielle, physique et psychologique.

L'accueil du client.

La découverte des besoins.

La reformulation.

La présentation de son offre.

Les réponses et les traitements des objections.

La conclusion.

La vente additionnelle.

La prise de congé et la fidélisation.

MODULE 4 :

LA QUALITÉ SANITAIRE DES DENRÉES ALIMENTAIRES (SUITE)

Les obligations liées au **Matériel**.

Les obligations concernant la **Main-d'œuvre** (personnel).

Les obligations liées aux **Méthodes** de travail.

MODULE 5 : (co animé)

COMMENT GÉRER UNE INSATISFACTION CLIENT?

La gestion et la traçabilité d'un produit non conforme (les procédures, les enregistrements, les moyens d'alerte et la communication).

La gestion des clients difficiles.

Etude de cas et jeux de rôles

DEBRIEFING

RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS

Christine LE MER, Responsable Conseil et Formation d'INOVALYS au **02 51 85 44 44** ou par mail à **christine.lemer@inovalys.fr**

Valérie MALOEUVRE, Directrice TOTEM FORMATION au **02 99 59 13 10** ou par mail à **v.maloeuvre@totemformation.fr**

