

FORMATION

SALARIÉ SEREIN



Mieux gérer la relation client et prévenir les conflits pour un environnement de travail tourné vers la vente

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

-  Identifier les évolutions du métier et leurs impacts sur la relation client
-  Prévenir les conflits en adoptant une approche adaptée.
-  Développer une communication assertive
-  Créer un environnement de travail serein : mieux communiquer pour mieux vendre



DURÉE

Demi-journée soit 4H00



MODALITÉS

Présentiel : Le smartphone est requis lors de la formation |
Visio : une connexion internet stable et matériel adéquat



INTERVENANT

Emmanuel Balas



PRIX

Présentiel : forfait 1200 € TTC - 10 stagiaires max.
Visio : 120 € TTC par stagiaire - 3 stagiaires min.
(Exonérée de TVA - Art. 261.4.4 a du CGI) Se référer au devis envoyé



PUBLIC

Notre formation s'adresse principalement aux salariés de buralistes... et les employeurs curieux sont aussi les bienvenus ! 😊



ACCESSIBILITÉ
DES PERSONNES
EN SITUATION
DE HANDICAP

Toute demande concernant une personne en situation de handicap fera l'objet d'une étude de faisabilité.

#1- CONTEXTE ET ENJEUX

Comprendre l'évolution du métier et son impact sur la relation client

- Saisir le contexte actuel du métier de buraliste et les conséquences sur l'environnement de travail
- Distinguer les contraintes et obligations du buraliste et de ses salariés (réglementation, sécurité, responsabilités)
- Mesurer l'impact de ces évolutions sur la relation client

#2 - PRÉVENTION ET GESTION DES CONFLITS

Développer les compétences en communication pour prévenir et gérer les situations difficiles

- Identifier les sources de tensions et conflits en point de vente
- Interpréter les comportements difficiles des clients (agressivité, impatience, mécontentement)
- S'approprier les techniques de désamorçage des tensions
- Appliquer les stratégies pour rester calme et professionnel face aux conflits

#3 - LA COMMUNICATION ASSERTIVE

Appliquer la réglementation et les bonnes pratiques du métier.

- Reconnaître les principes de la communication assertive
- Découvrir l'écoute active et la reformulation : comprendre et se faire comprendre
- Identifier les techniques pour s'exprimer avec assurance sans agressivité
- Gérer les objections et des remarques négatives

#4 - INSTAURER UNE ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL SEREIN

Adopter les bons réflexes pour sécuriser son activité.

- Définir la posture du vendeur : allier professionnalisme et convivialité
- Instaurer un climat de confiance avec les clients
- Acquérir les techniques pour mieux vendre en restant détendu
- Appliquer les conseils pratiques pour favoriser un cadre de travail harmonieux entre collègues



Méthodes pédagogiques

Pédagogie participative

Les parcours sont structurés en séquences courtes et dynamiques, favorisant l'assimilation progressive des connaissances. Une diversité de supports (vidéos, images, textes, animations, motion design) enrichit l'apprentissage et stimule l'engagement des participants.

Approche ludique

L'apprenant est continuellement impliqué grâce à des exercices interactifs : quiz, cartes à gratter, textes à trous et jeux pédagogiques, facilitant la mémorisation et l'application des connaissances

Modalités d'évaluation

QUIZ d'évaluation des connaissances à l'issue du parcours (avec un taux minimum de 80% de bonnes réponses pour obtenir une attestation de suivi de formation).

Emmanuel Balas, une expertise terrain



Après 24 ans dans le réseau des buralistes, j'ai vu ce métier évoluer. Je connais ses atouts et ses défis. Aujourd'hui, former ses salariés, c'est assurer l'avenir de son commerce. Des équipes compétentes, c'est plus de sérénité, plus d'efficacité et plus de sécurité.

Être employeur-buraliste, peut vous exposer à des responsabilités civiles et pénales. La réglementation évolue, et vos salariés doivent être formés pour respecter les règles et éviter les erreurs.

Pouvoir s'appuyer sur des collaborateurs fiables et en maîtrise de leur poste de travail est un des enjeux de réussite de vos entreprises.



Emmanuel BALAS
06 22 35 85 30
contact@buralform.fr



Un accompagnement conçu pour les buralistes



Une approche pédagogique engageante et efficace



Un engagement pour la professionnalisation du réseau



www.beform.fr



Siret : 90212538400013