



# FORCE DE VENTE EN CHARCUTERIE - PRÉSENTIEL -



## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Acquérir les bases des techniques de vente adaptées à une charcuterie artisanale.
- Apprendre à identifier les besoins des clients et proposer des produits appropriés.
- Améliorer la mise en avant des produits en boutique.
- Maîtriser les techniques de fidélisation de la clientèle.



## PUBLIC CIBLÉ

Salariés en contact direct avec les clients dans une charcuterie (vendeurs, responsables de rayon, etc.).



## PRÉREQUIS

Aucun prérequis particulier n'est nécessaire.



### DURÉE

14 heures (2 jours)



### HORAIRES DES SESSIONS

À définir



### LIEU DE FORMATION

Sur le lieu de travail  
ou dans un centre de  
formation dédié.



### PRIX (HT)

À partir de 1120 € /jour



## CONTENU DU PROGRAMME

---

### **-> JOUR 1 : INTRODUCTION AUX TECHNIQUES DE VENTE (7 HEURES)**

#### **1. ACCUEIL ET PRÉSENTATION (0H30)**

- Présentation de la formation et des objectifs.
- Tour de table des participants pour identifier leurs attentes.

#### **2. LES BASES DES TECHNIQUES DE VENTE (2H)**

- Comprendre le parcours client en charcuterie.
- Les principes fondamentaux de la relation client : écoute active et empathie.
- Les étapes d'une vente réussie : accueil, découverte des besoins, proposition, conclusion.

#### **3. COMMUNICATION ET ARGUMENTATION COMMERCIALE (2H)**

- Techniques pour valoriser les produits (origine, qualité, fabrication artisanale).
- Utilisation d'un vocabulaire attractif et engageant.
- Gérer les objections des clients et répondre à leurs questions.

#### **4. EXERCICES PRATIQUES (2H30)**

- Jeux de rôle sur la relation client.
- Mise en situation : écoute active et reformulation des besoins.
- Retour d'expérience et analyse.

---

### **-> JOUR 2 : TECHNIQUES AVANCÉES ET FIDÉLISATION (7 HEURES)**

#### **1. TECHNIQUES DE MERCHANDISING EN CHARCUTERIE (2H)**

- Organisation et mise en avant des produits dans la vitrine.
- Importance de l'étiquetage et de la signalétique.
- Réflexion sur la disposition pour maximiser les ventes.



## **2. FIDÉLISATION ET EXPÉRIENCE CLIENT (2H)**

- Créer une expérience client unique et chaleureuse.
- Techniques pour encourager le retour des clients : cartes de fidélité, offres spéciales, dégustations.

## **3. GESTION DES SITUATIONS DIFFICILES (1H30)**

- Gérer les clients exigeants ou insatisfaits.
- Adopter une attitude professionnelle face aux conflits.
- Tour d'horizon des cas pratiques en charcuterie.

## **4. ATELIER PRATIQUE FINAL (1H30)**

- Simulation de vente complète avec évaluation.
- Retour d'expérience et conseils personnalisés pour chaque participant.

### **MOYENS PÉDAGOGIQUES**

---

- Supports techniques et fiches de vente.
- Vidéos et exemples concrets de mise en situation.
- Produits de charcuterie pour exercices pratiques.

### **MODALITÉ DE FORMATION**

---

- Présentiel.

### **MODALITÉS D'ÉVALUATION DES CONNAISSANCES**

---

- Observation continue durant les ateliers.
- QCM avant et après la formation pour évaluer les acquis.

### **MODALITÉS D'ÉVALUATION DE L'APPRÉCIATION DES PARTICIPANTS**

---

- Attestation de participation délivrée à la fin de la formation.
- Questionnaire de satisfaction remis en fin de session.



-> Ce programme de formation est volontairement généraliste. Un audit sera effectué par le formateur afin de fixer les dates et horaires de la formation et de construire un programme «sur mesure» adapté à vos besoins spécifiques.  
Ce plan de cours «sur mesure» permettra également d'établir la liste des éventuels achats à effectuer et du matériel qui sera nécessaire au bon déroulement de la formation.

*NOTE : Si vous, ou l'un(e) de vos salarié(e)s, est une personne en situation de handicap, merci de contacter notre référent handicap, Mr Rudy Cohen à l'adresse mail : [referenthandicap@kalyane.com](mailto:referenthandicap@kalyane.com)*