

Programme de formation

## **Accueillir et fidéliser son personnel en vente en Boulangerie**

**Dates :**

**Lieu :**

**Objectif de la formation :**

Savoir fidéliser son personnel

**Public concerné :**

Professionnels en boulangerie-pâtisserie

**Prérequis :**

Connaissances de bases en vente

**Objectifs pédagogiques :**

- Comprendre l'importance d'un bon accueil pour le personnel et son impact sur la fidélisation.
- Mettre en place un parcours d'intégration structuré pour les nouveaux employés.
- Développer des stratégies pour fidéliser les employés et améliorer la satisfaction au travail.

**Durée :** 14 heures

**Modalités pédagogiques**

- Stage en présentiel (en entreprise ou groupement professionnel)
- Mise en application par les stagiaires

**Moyens pédagogiques :**

- Formatrice expérimentée en vente en boulangerie-pâtisserie
- Votre boutique et vos produits / salle de cours en groupement professionnel

**Méthodes d'évaluation :**

- Grille de positionnement des stagiaires en début et fin de formation
- Questionnaire d'évaluation de la formation
- Bilan de fin de formation avec les stagiaires et le formateur

**Programme du stage :**

- Présentation de la formation et rappel de ses objectifs
- Tour de table/ Présentation des participants (parcours et attentes de la formation)
- Grille de positionnement (auto-évaluation des acquis)
- Contenu de la formation

**150, Bd de l'Europe - BP 1032 - 76171 ROUEN Cedex 1**

**Tél : 02 35 58 17 77 - Fax : 02 35 58 17 86 - [www.inbp.com](http://www.inbp.com) - Email : [bal@inbp.com](mailto:bal@inbp.com)**

Etablissement reconnu d'utilité publique par décret du 4/12/1974 - Organisme enregistré sous le n°23750036676 auprès du Préfet de la Région Haute-Normandie  
SIRET 315 042 945 000 32 - TVA FR 35 315 042 945 000 32 - NAF 8532 Z

## 1. L'Accueil des Nouveaux Collaborateurs

- Principes d'un accueil efficace : première impression, ambiance, et communication.
- Créer un environnement accueillant : aménagement de l'espace, présentation de l'équipe.
- Importance de la convivialité et de la bienveillance lors des premiers jours.

## 2. Élaboration d'un Parcours d'Intégration

- Étapes clés d'un parcours d'intégration : présentation de l'entreprise, formation sur les produits, et immersion dans la culture d'entreprise.
- Planification des formations initiales : produits, techniques de vente, et service à la clientèle.
- Mise en place de parrains pour accompagner les nouveaux employés.

## 3. Stratégies de Fidélisation des Employés

- Importance de l'écoute et de la communication régulière avec les employés.
- Outils pour mesurer la satisfaction des employés (enquêtes, entretiens individuels).
- Reconnaissance et valorisation des efforts

## 4. Élaboration d'un Plan d'Action

- Définir des actions concrètes pour améliorer l'accueil et l'intégration des nouveaux employés.
  - Établir un calendrier de suivi et d'évaluation des initiatives mises en place.
  - Importance de l'engagement de la direction dans le processus de fidélisation.
- Bilan de fin de formation (échanges avec les participants)  
- Grille de positionnement (évaluation des acquis)  
- Enquête de satisfaction