



LVJ CONSEILS
JALLAY Laëtitia
11 chemin du Bon Temps
30250 JUNAS
lvjconseils@gmail.com
06.85.44.08.40

FORMATION : « Vente & Relation client— Réveiller l’envie en boutique »

Dernière version :12/01/2026

Objectifs pédagogiques :

- Analyser le parcours client et les attentes clients pour identifier les leviers clés de l’expérience client.
- Appliquer une posture professionnelle et une communication positive favorisant un accueil chaleureux et une relation de confiance.
- Mettre en pratique des techniques de la vente conseil.
- Gérer une réclamation client en boutique en préservant la relation commerciale.

Publics ciblés

- Vendeurs / Vendeuses
- Responsable de vente / Manager d’équipe
- Dirigeants / Dirigeantes

Prérequis

- Aucun prérequis

Contenu:

- 1. Les bases d’une expérience client mémorable**
 - o L’expérience client aujourd’hui : enjeux et attentes
 - o Accueil chaleureux en point de vente , pilier de la relation client
 - o Posture du vendeur : savoir-être, attitude, langage corporel
 - o Communication verbale et non verbale
- 2. Parcours client & communication positive**
 - o Les moments clés du parcours client
 - o Les attentes essentielles des clients en boulangerie
 - o Adapter son discours selon le type de client
 - o Communication positive et vocabulaire valorisant
- 3. Créer l’envie et développer une vente additionnelle plaisir**
 - o Valoriser les produits avec un discours clair et qui donne envie
 - o Passer du simple encaissement à la vente gourmande
 - o Savoir proposer au bon moment
 - o L’art du storytelling : raconter une histoire autour d’un produit pour susciter l’envie
- 4. Gérer les réclamations clients et préserver la relation commerciale**
 - o Les réclamations clients les plus fréquentes en point de vente
 - o Posture professionnelle face à un client mécontent

LVJ CONSEILS

Entreprise individuelle Laëtitia JALLAY
11 chemin du Bon Temps – 30250 JUNAS

Numéro SIRET : 92346052100027 Enregistré sous le n° 76341271034 Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l’état.



LVJ CONSEILS
JALLAY Laëtitia
11 chemin du Bon Temps
30250 JUNAS
lvjconseils@gmail.com
06.85.44.08.40

Durée et modalité de déroulement

Durée de la formation : 14.00 heures – 2.00 jours

Modalité de déroulement : En présentiel

Rythme de la formation : En continue

Lieu de la formation : Pour plus de détails se reporter à la convention de formation.

Modalités pédagogiques

- Support pédagogique remis aux participants.
- Apports théoriques accessibles et illustrés par des exemples tirés du terrain.
- Etudes de cas concrets, Mises en situation réelles
- Analyse de pratiques : retours d'expérience des participants.
- Échanges interactifs et co-construction de solutions adaptées à la boutique

Suivi et moyens d'évaluations

- Feuilles de présence
- Évaluation des acquis tout au long de la formation à travers des activités pratiques et exercices adaptés aux objectifs.
- Formulaires d'évaluation de la formation
- Certificat de réalisation de l'action de formation

Modalités d'accès et encadrement

Intervenant

La formation sera assurée par JALLAY Laetitia experte dans le secteur de la Boulangerie et restauration.
20 ans d'expériences dans le domaine de la boulangerie Pâtisserie.

Délai et modalités d'accès

Inscription sous 30 jours après analyse du besoin par visio ou par téléphone. La convention de formation doit être signée au plus tard 30 jours avant le début de la formation, la date et le lieu seront définis en fonction de vos disponibilités.

Aménagement session

Accessible aux personnes en situation d'handicap, pour plus de renseignements, veuillez contacter la Référente Handicap Laetitia JALLAY par email : lvjconseils@gmail.com ou par téléphone : 06.85.44.08.40

Condition Tarifaire

Tarif : à partir de 900€ HT / jour (7H)

(Tarif forfaitaire journalier, quel que soit le nombre de personnes.)

Tarif ajusté selon les besoins spécifiques de l'entreprise.

Un devis personnalisé est systématiquement établi avant toute contractualisation.

 **Possibilité de financement : Me contacter**

**Besoin de personnaliser cette formation ? Parlons-en ensemble et nous
construirons une offre sur mesure !**

LVJ CONSEILS

Entreprise individuelle Laetitia JALLAY

11 chemin du Bon Temps – 30250 JUNAS

Numéro SIRET : 92346052100027 Enregistré sous le n° 76341271034 Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'état.