EKP Academy — Organisme de formation professionnelle • Certifié Qualiopi

Vendeur(euse) en boulangerie - POEI

Insertion Professionnelle Format : Hybride Durée : 210 h

Présentation

Acquérir les gestes professionnels de la vente en boulangerie-pâtisserie : accueil, conseil, encaissement et mise en valeur des produits. Cette formation prépare au métier de vendeur(euse) en boulangerie-pâtisserie. Le vendeur accueille la clientèle, conseille sur les produits (pains, viennoiseries, pâtisseries, snacking), encaisse, approvisionne et met en valeur la vitrine, et participe au respect des règles d'hygiène. Le parcours alterne formation à distance, séances en présentiel et mise en pratique en entreprise avec un tuteur.

Objectifs pédagogiques

- Accueillir et conseiller la clientèle.
- Connaître les produits de la boulangerie-pâtisserie et les mettre en valeur.
- Réaliser les opérations d'encaissement et de gestion de caisse.
- Participer à la mise en place et à l'approvisionnement de la vitrine.
- Appliquer les règles d'hygiène et de sécurité de l'entreprise.
- Utiliser le logiciel de l'entreprise pour les opérations du quotidien.

Prérequis

- Aucun diplôme requis.
- Sens du contact client et du service.
- Accès à un ordinateur ou une tablette avec une connexion internet.

Public visé

Demandeurs d'emploi inscrits à France Travail. Personnes en reconversion souhaitant intégrer une boulangerie-pâtisserie.

Programme de la formation

Connaissance des produits : pains, viennoiseries, pâtisseries, snacking (à distance) (18 h)

- Identifier les pains, leurs ingrédients et leurs usages
- Connaître les viennoiseries et pâtisseries, leurs allergènes et leur conservation
- Présenter les produits snacking et traiteur

Hygiène et sécurité au travail (à distance) (5 h)

- Appliquer les bonnes pratiques et les protocoles d'hygiène de l'entreprise
- Prévenir les risques professionnels et appliquer les consignes de sécurité

Techniques de vente et relation client (à distance) (15 h)

- Connaître les étapes de la vente
- Proposer des produits complémentaires
- Traiter une réclamation
- Prendre une commande de gâteau personnalisé

Merchandising et mise en valeur des produits : les principes (à distance) (5 h)

- Connaître les règles de présentation d'une vitrine

- Comprendre la rotation des produits et le réassort

Utilisation du logiciel de l'entreprise (à distance) (10 h)

- Se connecter et naviguer dans le logiciel
- Enregistrer les opérations du quotidien (encaissements, commandes clients, réassort)
- Consulter les procédures et les consignes de l'établissement
- Signaler une anomalie au responsable de l'établissement

Positionnement, suivi et bilan (à distance) (7 h)

- Positionnement à l'entrée
- Classes virtuelles de suivi avec le formateur
- Bilan individuel et plan de progression

Produits : reconnaissance, dégustation et conseil (en présentiel) (8 h)

- Reconnaître les pains, viennoiseries et pâtisseries de la gamme
- Décrire un produit au client (goût, composition, utilisation)
- Informer le client sur les allergènes à partir des fiches produits

Accueil, conseil et vente au comptoir (en présentiel) (14 h)

- Accueillir et prendre congé de la clientèle
- Conseiller et proposer des produits complémentaires
- Gérer la file d'attente aux heures de pointe
- Gérer une demande spéciale ou une réclamation

Mise en valeur des produits et merchandising de la vitrine (en présentiel) (8 h)

- Disposer les produits en vitrine selon les règles de présentation
- Étiqueter les prix
- Surveiller les niveaux de stock et réassortir

Encaissement et gestion de caisse (en présentiel) (12 h)

- Réaliser un encaissement (espèces, carte, titres)
- Gérer la caisse et les écarts
- Appliquer les règles d'ouverture et de fermeture

Mises en situation (en présentiel) (8 h)

- Simulations de service au comptoir
- Bilan de la semaine et objectifs pour la période en entreprise

Mise en pratique en entreprise avec tuteur (100 h)

- Accueillir, conseiller et servir la clientèle
- Participer à l'ouverture et à la mise en place des vitrines
- Encaisser avec le logiciel de l'entreprise
- Prendre les commandes clients
- Appliquer les protocoles d'hygiène et de nettoyage du magasin
- Évaluation finale en situation (tuteur et formateur EKP)

Informations réglementaires (Qualiopi)

Délais d'accès

Démarrage entre 48 h et 15 jours après signature de la convention.

Modalités d'évaluation des acquis

- Positionnement à l'entrée, évaluations formatives, mises en situation, questionnaires à chaud et à froid.

Accessibilité — personnes en situation de handicap

Le référent handicap étudie toute demande d'adaptation pédagogique, matérielle ou temporelle. Contact : contact@ekp-associes.fr • +33 6 95 96 02 07.