

Les fondamentaux de l'équipier boutique station

A QUI S'ADRESSE LA FORMATION

Toute personne évoluant au sein d'une boutique station-service

Ne nécessite pas de pré-requis

ORGANISATION

Durée : 3 jours (21 heures)

Cofordis organise l'atelier à proximité de votre station et accueillent vos collaborateurs sur la journée (9h-17h)

TARIF 2016 RESEAU CODO

Côté salarié : 190 €HT par jour soit 570 €HT pour 3 jours

Minimum 6 participants

Cofordis vous accompagne pour effectuer la demande de prise en charge.

METHODES

Atelier de formation construit dans un esprit pragmatique, où l'action domine la théorie,

Les exercices pratiques et mises en situation alternent entre les cas « réalistes » et les cas « décalés » pour permettre à chacun de prendre le recul nécessaire et d'intégrer les outils et les meilleures pratiques.

La pédagogie est progressive et évolutive, suivant « brique sur brique » ce qui a été acquis précédemment pour un apprentissage exponentiel, renforcé et complet.



Contexte

Pour réaliser pleinement sa mission, l'équipier doit faire preuve de polyvalence. En effet, chargé de sa caisse, il doit à la fois être rigoureux dans son encaissement et opportuniste dans sa capacité à faire une proposition commerciale ciblée et personnalisée à ses clients. L'équipier doit également savoir se comporter face à une situation client difficile avec professionnalisme et sérénité. Enfin, évoluant dans un milieu à risques, l'équipier doit faire preuve de vigilance grâce notamment à une bonne maîtrise des outils de lutte contre l'incendie et une bonne connaissance des précautions sanitaires en vigueur.

Objectifs de la formation

Maîtriser les étapes clés de la proposition commerciale

Développer les ventes additionnelles de produits et service

Maintenir la qualité de contact quelque soit le moment de la journée

Savoir réagir en cas de crise ou de situation d'urgence pour protéger les personnes et les biens présents sur le site

Programme réf. : P.FO.FOEQBS.

- **Les fondamentaux de la gestion des situations difficiles**
 - ✓ Les origines de la pression client
 - ✓ Identifier son profil personnel et savoir s'affirmer
 - ✓ La gestion de son stress
 - ✓ Maintenir la qualité d'accueil
- **Les fondamentaux de la sécurité**
 - ✓ Notions de préventions et de protection
 - ✓ Les bonnes pratiques de manutention
 - ✓ Gérer son offre de produits alimentaire
 - ✓ Appréhender les risques électriques
 - ✓ Traiter un début d'incendie
- **Les fondamentaux de la sécurité suite**
 - ✓ Mise en œuvre effective des moyens d'extinction (méthode PASS)
- **Les fondamentaux de la proposition commerciale**
 - ✓ Les enjeux de la vente additionnelle
 - ✓ Les bases d'un accueil performant
 - ✓ S'adapter à son interlocuteur, à son environnement, la communication face à face
 - ✓ Savoir engager la proposition commerciale
 - ✓ Exercices de mise en situation autour de vente de produits et services proposés en boutique