

PROGRAMME DE FORMATION

« COURSIER EN PÂTISSERIE CRÉATIVE & CAKE DESIGN : LES FONDAMENTAUX DU SERVICE CLIENT »

OBJECTIF GÉNÉRAL

- Générer une expérience client réussie lors de la livraison d'une pâtisserie, d'une pièce montée ou de cake design, afin de favoriser une image de marque positive de l'entreprise qui la commercialise.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Connaître les procédés de fabrication des pâtisseries et des décors en pâte à sucre
- Connaître les règles d'hygiène alimentaire
- Développer un état d'esprit et des attitudes de service positives auprès des clients

PUBLIC : tout public. Tout collaborateur (ou futur collaborateur) de livraison du secteur pâtisserie, en contact avec les clients

PRÉ-REQUIS : pas de pré-requis

DURÉE DE LA FORMATION : 4 heures

LIEU DE LA FORMATION : Salle de réunion, 153 rue Saint Martin, 75003 Paris

COÛT DE LA FORMATION : 75€TTC par personne (à l'inscription).

PROGRAMME DE LA FORMATION

1/ Contribuer à une expérience client réussie

- Comprendre les attentes du client et ses contraintes, facteurs de stress et de tension potentielle lors de la livraison
- Savoir situer son rôle dans la chaîne de valeur

2/ Favoriser une image de marque positive

- Soigner son attitude et son langage lors de la livraison afin de représenter positivement l'entreprise
- Se présenter et annoncer sa livraison de façon efficace et valorisante

3/ Connaître les fondamentaux de la livraison de pâtisserie créative

- Connaître les procédés de fabrication et de conservation des pâtisseries types « cake design »
- Connaître les normes d'hygiène et la chaîne du froid

SUIVI ET ÉVALUATION DES RÉSULTATS

Suivi d'exécution : feuille de présence signée l'apprenant et le formateur

Evaluation des résultats pendant et en fin de formation :

- Evaluation des acquis par une mise en situation et un quizz
- Remise d'une attestation de fin de formation individuelle
- Questionnaire d'évaluation à chaud remis en fin de formation

VOTRE CONTACT POUR LES INSCRIPTIONS ET RENSEIGNEMENTS

Isabelle FOURREAU - Tél. : 06 24 63 63 01 - isabellefourreau@papiersucre.com

Formation réalisée en partenariat avec :



PAPIER SUCRÉ est référencé
DATADOCK depuis juin 2017



Formation référencée
sur DOKELIO

DOSSIER DE CANDIDATURE 2019

FORMATION « COURSIER EN PÂTISSERIE CRÉATIVE : LES FONDAMENTAUX DU SERVICE CLIENT »

Mme M. NOM :
Prénom :
Date de naissance :/...../..... (JJ/MM/AA)
Lieu de naissance : Département : Nationalité :
Adresse :
Code Postal : Ville : Pays :
Téléphone :
Email :@.....

VOTRE SITUATION ACTUELLE

Salarié Poste occupé :
Raison sociale de l'employeur :
 Demandeur d'emploi Etudiant Autre :

QUEL EST VOTRE NIVEAU DE QUALIFICATION ?

Bac CAP ou BEP, préciser la spécialité.....
 Autres :

COMMENT FINANCEZ-VOUS VOTRE FORMATION ?

Financement personnel
 Demande de financement auprès de mon entreprise
 Préciser l'organisme financeur :

FAISONS PLUS AMPLE CONNAISSANCE

Avez-vous une expérience dans le secteur de la pâtisserie ?

.....
.....
.....

Quel est votre / vos projet(s) à l'issue de cette formation ?

.....
.....
.....

Comment avez-vous connu la formation ?

.....
.....
.....

Merci de compléter ce dossier et le renvoyer
par courrier à : PAPIER SUCRÉ, 30 rue de Bièvre, 75005 Paris
ou par email à : contact@papiersucre.com