OLIMA GROUP
FORMATION • CONSEIL • ACCOMPAGNEMENT

FORMATIONS EN LANGUES

Anglais pour la vente en boulangerie

Communiquer en anglais avec les clients pour faciliter la vente en boutique et valoriser les produits.

DURÉE **De 7 h à 35 h selon votre besoin**	MODALITÉ **Présentiel, intra-entreprise**	LIEU **Dans vos locaux**
EFFECTIF **1 à 12 stagiaires**	HORAIRES **9h – 12h30 / 13h30 – 17h**	TARIF **Inter : 490 € HT par participant et par jour · Intra : sur devis**

1 Objectifs pédagogiques

Objectif général : communiquer en anglais avec les clients pour faciliter la vente en boutique et valoriser les produits.

2 Public visé et prérequis

Public : Dirigeants, salariés et indépendants exerçant dans le secteur « Boulangerie ».

Prérequis : Aucun. Un test de positionnement est réalisé avant la formation.

3 Contenu de la formation

Module 1 — Accueillir en anglais

- Formules d'accueil et de politesse
- Chiffres, prix et monnaie
- Jours, horaires d'ouverture et indications de lieu
- Prononciation des sons difficiles pour un francophone
- Compréhension de demandes simples

Module 2 — Présenter les produits de la boulangerie

- Vocabulaire des pains, viennoiseries et pâtisseries
- Description des ingrédients, des textures et des goûts
- Explication d'une spécialité française et de son origine
- Conseil selon les goûts et le moment de consommation
- Information sur les allergènes en anglais

Module 3 — Conduire la vente

- Prise de commande et confirmation des quantités
- Proposition de produits complémentaires
- Encaissement et modes de paiement
- Commandes spéciales : gâteaux personnalisés, grandes quantités
- Vente sur place ou à emporter

Module 4 — Gérer les situations délicates

- Compréhension d'accents variés
- Faire répéter et reformuler poliment
- Réponse à une réclamation
- Gestion d'un client pressé ou d'une file d'attente
- Expressions de service et d'excuse

Module 5 — Mises en situation en boutique

- Jeu de rôle : touriste découvrant les spécialités françaises
- Prise de commande d'un gâteau d'anniversaire par téléphone
- Traduction des étiquettes et de l'ardoise de la boutique
- Création d'un glossaire personnel de la boulangerie
- Évaluation orale finale en situation de vente

4 Méthodes et moyens pédagogiques

- Apports théoriques illustrés par des exemples concrets
- Études de cas pratiques issues de situations réelles
- Mises en situation et jeux de rôle
- Exercices individuels et en sous-groupes
- Remise de fiches-outils opérationnelles

5 Modalités d'évaluation

- Avant la formation : questionnaire d'analyse des besoins et test de positionnement
- Pendant : quiz de validation des acquis et évaluation des mises en pratique
- En fin de formation : test d'évaluation des acquis et questionnaire de satisfaction
- À froid : questionnaire de mise en application 2 à 3 mois après la formation
- Remise d'une attestation de fin de formation et d'un certificat de réalisation

6 Accessibilité

Nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap. Merci de nous signaler, avant l'inscription, tout besoin d'adaptation (matériel, logistique, rythme) : notre référent handicap étudie avec vous les solutions possibles.

Référent handicap : Olivia MARCIANO — contact@olimagroup.fr

7 Profil du formateur

Formateur expert du domaine, disposant d'une expérience professionnelle confirmée et de compétences pédagogiques en formation d'adultes. CV transmis sur demande.

8 Modalités et délais d'accès

Formation accessible sous 7 jours ouvrés minimum après l'analyse du besoin et la signature de la convention,

sous réserve de l'accord de prise en charge de votre OPCO.

9 Indicateurs de résultats

Taux de satisfaction global 2026 : 98 % — 1 226 stagiaires formés, 9 780 heures de formation dispensées.
Programme mis à jour le 05/10/2026.

Inscription et devis
Olivia MARCIANO · 01 89 62 90 08 · 06 27 22 00 30
contact@olimagroup.fr · olimagroup.fr

Prise en charge possible par l'OPCO de votre entreprise selon ses critères.
Programme adaptable à vos besoins après analyse préalable.