



## EXPERTISE MARKETING ET COMMUNICATION

Du local  
dans mon  
Point de vente



CATALOGUE DES **FORMATIONS THÉMATIQUES** À  
DESTINATION DES POINTS DE VENTES WALLONS  
DISPENSÉES DANS LE CADRE DU COUP DE POUCE  
« DU LOCAL DANS MON POINT DE VENTE »

AOUT 2023 - OCTOBRE 2024



## INTRODUCTION ET CONTEXTE

Dans le cadre du **coup de pouce « Du local dans mon point de vente »**, la Cellule Manger Demain a mandaté 3 partenaires : Biowallonie, ConsomAction et Collectif 5C pour développer une expertise com' à destination des points de vente wallons.

Ce catalogue reprend un descriptif des **formations collectives** à destination des points de vente qui ont demandé l'expertise com'. D'autres points de vente wallons peuvent également y participer tant qu'ils répondent aux critères de la [charte "Du local dans mon point de vente"](#).

L'objectif principal de ces formations est de soutenir la montée en compétence des points de vente dans leurs opérations de communication et de marketing dans un objectif d'augmentation de leur clientèle (nouveaux clients, clients fidèles et anciens clients qui se sont détournés des points de ventes concernés, entre autres depuis la crise énergétique).

Ces formations seront connectées à la réalité du terrain et adaptées aux spécificités des différents points de vente, à leur contexte et à leur business model ainsi qu'à leur situation. Ces formations permettront in fine de valoriser les spécificités (bio, vrac, coopérative, circuit court, magasins à la ferme) de ces points de vente auprès des consommateurs, les plus-values des produits locaux, paysans, bio et vrac et de l'intérêt de les acheter dans les points de vente de proximité.

**Pour qui ?** Pour tout.e gérant.e, employé.e ou bénévole d'un point de vente physique ou en ligne dont le siège social est situé en Wallonie.

**Quand ?** Les formations auront lieu entre octobre 2023 et septembre 2024.

**Qui sont les formateurs ?** Biowallonie, le Collectif 5C et ConsomAction, reconnus comme experts dans les domaines du bio, du vrac et du circuit court respectivement ainsi que sur la manière de communiquer dans ces secteurs, ont décidé de s'associer pour développer ces formations. En effet, leur spécificité individuelle est une plus-value pour les partenaires et leur complémentarité viendra répondre à la réalité des points de vente qui s'intéressent à ces caractéristiques.

- **Biowallonie asbl** : Structure d'encadrement du secteur biologique wallon, Biowallonie bénéficie d'un large carnet d'adresses et jouit de dix années d'expérience dans le domaine de l'encadrement et la formation des professionnels bio (et futures bio) wallons, du producteur au point de vente.
- **Le Collectif 5C** (Collectif des Coopératives Citoyennes pour le Circuit Court) est une fédération des acteurs coopératifs de distribution en circuit court. Il regroupe aujourd'hui 45 membres partageant une vision commune sur le soutien aux producteurs, les enjeux d'accessibilité à une alimentation de qualité, l'engagement dans l'économie sociale et le soutien à une agriculture engagée et durable.
- **ConsomAction** est le réseau des professionnels du vrac, du réemploi, du bio, du local en Wallonie et à Bruxelles. L'association a pour mission de faciliter les liens entre les différents acteurs et d'être leur porte-voix. ConsomAction fédère et rassemble les commerces, fournisseurs, artisans, porteurs de projet, horeca, prestataires de services ... et tous les acteurs qui proposent une manière plus engagée de consommer et qui soutiennent des valeurs sociétales fortes.



# MODULE PRÉREQUIS

## ATELIER « PUBLICS CIBLES »

**Durée :** ½ journée

### **Présentation de la formation :**

- ✓ Présentation des données relatives aux profils de consommateurs en Wallonie et sur leurs comportements d'achat.
- ✓ Définir le profil des publics actuels et futurs (les prospects) au travers de la méthode des personas (qui représentent les caractéristiques d'un profil d'acheteurs)
- ✓ Analyser les attentes et besoins des consommateurs actuels et potentiels du point de vente.
- ✓ Disposer d'une image claire des profils de consommateurs de son point de vente pour adapter ses communications, actions, gamme en conséquence

### **Objectifs :**

- Cerner le profil des consommateurs potentiels du magasin en Wallonie
- Définir le Persona actuel et futur

### **A l'issue de la formation, le participant repartira avec les outils suivants :**

- Disposer d'un modèle de sondage à réaliser auprès de son public (sondage "publics-cibles")

### **Deux dates :**

7 novembre 2023  
13h - 16h  
Biowallonie asbl  
Rue du Séminaire 22,  
5000 Namur

15 janvier 2024  
13h-16h  
**En ligne**

**Inscriptions :** <https://forms.office.com/e/Vs5fKnrBii>



# MODULE PRÉREQUIS

## ATELIER « BA.BA DE LA COMMUNICATION »

**Durée :** une journée

### **Présentation de la formation :**

- ✓ Quelle est votre vision, quelles valeurs votre marque adopte-t-elle, quelle est son identité/sa personnalité ?
- ✓ Au travers d'une analyse de marque (brand brief), vous définirez les bases nécessaires à la construction de votre stratégie de communication.
- ✓ Ensuite, vous élaborerez concrètement cette stratégie :
  - Votre ligne éditoriale, à savoir la construction de vos messages : quel ton adopter, quel type d'image sélectionner, quel vocabulaire, de quoi parler ?
  - Vos objectifs de communication : à partir de la méthode SWOT (analyse des forces/faiblesses), identifiez des objectifs à décliner en plan d'actions
  - Votre plan de communication.

### **Objectifs :**

- Définir sa marque
- Définir ses objectifs de communication
- Définir ses messages de communication

### **A l'issue de la formation, le participant repartira avec les outils suivants :**

- Outil de brand brief strategy
- Outil méthode SWOT

**Inscriptions :** <https://forms.office.com/e/Vs5fKnrBii>

### **Deux dates :**

27 nov.2023  
9h à 15h30  
Composite  
Espace Partagés  
Avenue de  
Philippeville 170-174  
6001 Marcinelle

22 janvier 2024  
De 9h à 15h30  
Biowallonie asbl  
Rue du Séminaire 22,  
5000 Namur



# MODULE ARGUMENTAIRES

## FORMATION « ARGUMENTAIRES PRO-BIO/VRAC/CIRCUIT COURT – AVEC THEATRE FORUM »

**Durée :** 1 journée

### **Présentation de la formation :**

La formation commencera par un rappel des notions de base sur le bio, le vrac et le circuit court. Dans un second temps, un moment de partage entre les participants permettra de récolter les interpellations les plus courantes dans les points de vente. Dans un troisième temps, en sous-groupes répartis selon la typologie du point de vente, un argumentaire plus spécifique à chaque typologie sera construit. Enfin, chaque participant pourra mettre en pratique son argumentaire à travers des situations simulées sous forme de théâtre forum dans le but de s'approprier les arguments par la mise en pratique. Au terme de la formation, les participants seront capables d'argumenter face aux interpellations les plus fréquentes dans leur point de vente, afin de déconstruire les préjugés.

### **Objectifs :**

- (Re)acquérir les notions de base sur le bio, le vrac et le circuit court
- S'approprier des arguments et s'outiller pour déconstruire les préjugés via la mise en situations
- Développer un vocabulaire adapté à un public non averti via la mise en pratique

### **A l'issue de la formation, le participant repartira avec les outils suivants :**

- Guide des argumentaires sur base des interpellations les plus fréquentes

### **Date :**

Lundi  
11 mars 2024  
9h - 16h  
**En ligne**

**Inscriptions :** <https://forms.office.com/e/Vs5fKnrBii>



# MODULE ARGUMENTAIRES



## FORMATION « ARGUMENTAIRES PRO-BIO/VRAC/CIRCUIT COURT – SANS THEATRE FORUM »

**Durée :** ½ journée

### **Présentation de la formation :**

La formation commencera par un rappel des notions de base sur le bio, le vrac et le circuit court, suivi d'un temps de partage d'expériences de chacun, afin de construire des argumentaires pro-bio/vrac/circuit court. Au terme de la formation, les participants seront capables d'argumenter face aux interpellations les plus fréquentes dans leur point de vente, afin de déconstruire les préjugés.

### **Objectifs :**

- (Re)acquérir les notions de base sur le bio, le vrac et le circuit court
- S'approprier des arguments pour répondre aux interpellations les plus fréquentes et s'outiller pour déconstruire les préjugés
- Construire des arguments plus spécifiques à la typologie de son point de vente et se les approprier à travers la mise en pratique. Développer un vocabulaire adapté à un public non averti

### **A l'issue de la formation, le participant repartira avec les outils suivants :**

- Guide des argumentaires sur base des interpellations les plus fréquentes

**Inscriptions :** <https://forms.office.com/e/Vs5fKnrBii>

### **Dates :**

Jeudi  
11 janvier  
9h - 12h  
**En ligne**

Jeudi  
28 mars  
20h - 22h  
**En ligne**



# MODULE ARGUMENTAIRES

## FORMATION « COMMENT QUESTIONNER SA POLITIQUE DE PRIX ET DE MARGES ET COMMUNIQUER DESSUS ? »

**Durée :** ½ journée

### **Présentation de la formation :**

Interroger sa politique de prix et de marges. Apprendre à appréhender les questions relatives aux prix auprès des consommateurs et disposer de réponses claires et compréhensibles.

### **Objectifs :**

- Déconstruire les stéréotypes sur les prix ;
- Questionner le juste prix sur toute la chaîne de valeur ;
- Travailler sur une politique de prix juste et argumentable ;
- Développer un argumentaire sur sa réalité de prix et de marges ;
- Définir le curseur de positionnement de son prix.

### **A l'issue de la formation, le participant repartira avec les outils suivants :**

- Une politique de prix bien définie
- Un plan de communication relatif au curseur de différenciation choisi
- Des résultats d'études sur les prix (observatoire des prix bio- vrac-circuit court, évolution du portefeuille alimentaire des ménages, évolution des prix alimentaires versus non alimentaires...)

### **Dates :**

Lundi  
17 juin 2024  
13h - 16h

**En ligne**

Mardi  
2 juillet 2024  
9h - 12h

**En ligne**

**Inscriptions :** <https://forms.office.com/e/Vs5fKnrBii>





# MODULE COMMUNICATION

## FORMATION « COMMUNICATION DIGITALE »

**Durée :** ½ journée

### **Présentation de la formation :**

Site web, réseaux sociaux, e-mailing, Google business... à quoi servent ces outils digitaux et quels sont leurs avantages ? Comment les utiliser pour atteindre mon (futur) public cible ?

Durant cette formation, vous construirez votre stratégie de communication digitale. Vous apprendrez à évaluer vos canaux de communication pour les rendre efficaces afin de fidéliser vos clients et en attirer de nouveaux.

Une attention particulière sera donnée aux points de vente ayant un e-shop.

### **Objectifs :**

→ Définir les bons outils de communication digitale à utiliser pour toucher mon public cible.

### **A l'issue de la formation, le participant repartira avec les outils suivants :**

→ Un plan d'action pour mettre en place ou améliorer sa stratégie de communication digitale.

### **Dates :**

Lundi  
5 février 2024  
9h - 12h

**En ligne**

Jeudi  
30 mai 2024  
9h - 12h

**En ligne**

**Inscriptions :** <https://forms.office.com/e/Vs5fKnrBii>





# MODULE COMMUNICATION

## FORMATION « RESEAUX SOCIAUX »

**Durée :** ½ journée

### **Présentation de la formation :**

Facebook, Twitter, Snapchat, Instagram, Pinterest... les réseaux sociaux sont nombreux et vous ne savez pas par quel bout les prendre pour qu'ils soient efficaces ? Vous pensez que vous devez être partout ?

Durant cette formation, vous découvrirez l'univers des réseaux sociaux : leurs publics, leurs spécificités, la manière de les utiliser. Vous pourrez alors élaborer :

- ✓ Une stratégie de contenus (construction de vos piliers de contenus) ;
- ✓ Un planning éditorial et des contenus clé-sur-porte.

### **Objectifs :**

- Définir les bons réseaux sociaux à utiliser selon son public-cible
- Apprendre à rédiger des posts efficaces et pertinents pour son public-cible

### **A l'issue de la formation, le participant repartira avec les outils suivants :**

- Planning éditorial (production de contenus sur base d'un marronnier).
- Présentation de l'outil Canva (outil de design graphique gratuit et intuitif).

**Inscriptions :** <https://forms.office.com/e/Vs5fKnrBii>

### **Dates :**

Lundi  
18 mars 2024  
13h - 16h

**En ligne**

Jeudi  
6 juin 2024  
13h - 16h

**En ligne**





# MODULE COMMUNICATION

## FORMATION « COMMUNICATION NON DIGITALE »

**Durée :** ½ journée

### **Présentation de la formation :**

Vous pensez que vous ne pouvez pas communiquer et avoir un impact en dehors de votre site ou des réseaux sociaux ? Durant cette formation, vous découvrirez les nombreux outils de communication non digitale : presse, affichage, partenariat, vitrine, événements... sont autant d'atouts à glisser dans votre poche, même en tant qu'e-shop.

Au travers de la présentation des multiples possibilités, vous élaborerez votre stratégie non digitale, fixerez vos priorités en fonction de vos objectifs.

Rappel de la charte graphique, identité visuelle de votre marque, essentielle dans la construction d'outils non digitaux.

### **Objectifs :**

- Identifier les outils existants, leurs impacts potentiels ;
- Identifier les outils les plus pertinents et les prioriser selon ses objectifs.

### **A l'issue de la formation, le participant repartira avec les outils suivants :**

- Plan d'actions prioritaires de communication non digitale
- Comment rédiger un communiqué de presse (avec un modèle type)

*Cette formation est adaptée aux points de vente en ligne.*

**Inscriptions :** <https://forms.office.com/e/Vs5fKnrBii>

### **Dates :**

Lundi  
8 avril 2024  
9h - 12h

**En ligne**

Jeudi  
24 oct. 2024  
9h - 12h

**En ligne**



# MODULE MARKETING INTERNE



## FORMATION « COMMUNICATION AU SEIN DU POINT DE VENTE »

**Durée :** ½ journée

### **Présentation de la formation :**

Comment rendre mon point de vente attractif pour mes client.e.s ?  
Comment leur offrir une expérience en cohérence avec mes valeurs ?

Lors de cette formation, les points suivants seront abordés :

- ✓ L'aménagement du point de vente ;
- ✓ La politique de mise en valeur des producteurs, des valeurs défendues, et des services aux clients (sourire, accueil, conseils pour une bonne ambiance...);
- ✓ Les techniques de vente attractives : dégustations, mise en avant des promotions...

Dans cette formation, les spécificités propres aux différents types de points de vente seront particulièrement prises en compte.

### **Objectifs :**

- Différencier le parcours d'achat du parcours client ;
- Faire le lien entre l'organisation en magasin et les publics cibles ;
- Aménager sa vitrine : notions de base.

### **A l'issue de la formation, le participant repartira avec les outils suivants :**

- Liste des actions pouvant être mises en œuvre et un planning d'évènements de vente.

### **Dates :**

Judi  
18 avril 2024  
13h - 16h

Agricovert  
Chaussée de Wavre  
37 à 5030 Gembloux

Mardi  
23 avril 2024  
9h - 12h

Les petits  
producteurs  
Rue Sainte-Walburge  
22 à 4000 Liège

**Inscriptions :** <https://forms.office.com/e/Vs5fKnrBii>



# MODULE MARKETING INTERNE



## FORMATION « QUESTIONNER SA GAMME DE PRODUITS ET SON APPROVISIONNEMENT »

**Durée :** ½ journée

### **Présentation de la formation :**

Le périmètre de ma gamme est-il clairement défini ? Les critères de choix de produits sont-ils cohérents vis-à-vis des valeurs et du public cible ? Comment améliorer ma gamme au travers d'un approvisionnement différencié ? Comment trouver de nouveaux fournisseurs sur mon territoire ? Au travers d'exemples concrets.

### **Objectifs :**

- Questionner la stratégie de gamme en lien avec le public cible et les valeurs ;
- Questionner l'approvisionnement en lien avec les valeurs du point de vente ;
- Découvrir de nouveaux fournisseurs wallons ainsi que la diversité de l'offre wallonne et belge.

### **A l'issue de la formation, le participant repartira avec les outils suivants :**

- Sondage type "gamme de produit"
- Arbre de décision par rapport à la gamme
- Outils présentant la diversité des produits et acteurs wallons (outils de recherche, études chiffrées, portrait d'acteurs...)
- Coordonnées de fournisseurs (producteurs, transformateurs ou grossistes).

### **Dates :**

Lundi  
13 mai 2024  
9h – 12h

**Lieu à définir**

Lundi  
2 sept. 2024  
9h – 12h

**Lieu à définir**

**Inscriptions :** <https://forms.office.com/e/Vs5fKnrBii>

