



Formation collective

13
05



Argumentaires

DU LOCAL DANS MON POINT DE VENTE



**Faciliter l'accès à une
alimentation durable pour
tou.te.s**

Caisse de solidarité



Carnets de fidéli-bons



Expertise Marketing & Communication



pdv@mangerdemain.be

Qui sommes-nous?



Cadre de la formation

Chacun est garant du fonctionnement et du cadre



Ecoute et parole active



Comprendre plutôt que répondre
(jugement !)



Laisser à chacun la possibilité de
« conclure » son idée



Parler en « JE » -
responsabilité individuelle



Bienveillance : envers soi et les autres



Respect du cadre, des horaires,
du matériel, de l'autre



Construction collective positive



Confidentialité des propos

Objectifs de la formation

- (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

Déroulé de la formation

- Introduction, cadre et objectifs
- Comment bien argumenter ?
- Quels sont les mythes/affirmations fréquemment rencontrées?
- Arguments pour chaque mythe
- Et maintenant, comment utiliser ces informations?
- Pour aller plus loin
- Clôture et évaluation



Partie 1

Comment bien argumenter?

Cadre d'une argumentation réussie

- Rester vendeur et courtois
- Être positif
- Ne pas être agressif
- Ne pas prendre les attaques personnellement (éviter la culpabilisation)
- Donner envie
- Mot simple / pas de jargon agronomique
- Ne pas dénigrer les opérateurs conventionnels
- Expliquer les faits : « Le bio a ses limites et n'a pas pour objectif de résoudre tous les enjeux de société »
- Ne pas s'avancer si on ne connaît pas la réponse

Cadre d'une argumentation réussie

- Ne pas se justifier et plutôt creuser les croyances des bio-sceptiques
- Etape par étape : chacun avance à son rythme (encourager les petits pas !)
- Utiliser une histoire personnelle (« Moi aussi, avant j'achetais... »)
- Savoir parler à ses divers publics/consommateurs (santé, environnement, soutien à l'économie local, portefeuille...)
- Rappel du cadre/valeurs du magasin
- Ecouter le consommateur qui exprime ses questionnements
- « Il n'y a pas plus sourd que quelqu'un qui ne veut pas entendre » : ne perdez pas votre temps (courbe de Gauss)



Partie 2

Quels sont les mythes/affirmations fréquemment rencontrées?



Préjugés et affirmations couramment entendus

Chacun à son tour:

- Prénom
- Nom du magasin
- Partager un mythe fréquemment entendu (sous forme d'affirmation)

Les mythes les plus courants selon vous

Sondage

- Chaque personne a droit à 5 voix

À vous de jouer!

- Un mythe par groupe
- Des groupes de 2-3 participants
- Nom de la salle = numéro du mythe
- Compléter le slide dans le powerpoint (dans la conversation)
- Notez un argument par ligne
- Définir un rapporteur (qui présentera à tous et toutes)
- 25 minutes de préparation et 5min de rapportage



Partie 3

Arguments pour chaque affirmation fausse/mythe



Partie 4

Et maintenant, comment utiliser ces informations?



Agir!

- Former le personnel
 - Faire lire le power point
 - En discuter en réunion d'équipe (une réaction d'un client par réunion = jeu de rôle entre vous)
 - Avoir un référent « veille argumentaire » qui suit l'actualité/s'informe
- Rétrospection sur vos argumentaires passés (fond et forme)
 - Pratiquer régulièrement avec vos familles/clients/voisins
 - Clients = mise en situation (formation continue)
 - Accepter de se tromper ou de se taire
 - Nous interpeller si en manque d'arguments

Agir!

- Communiquer dessus
 - Affirmer les valeurs du magasin et pourquoi tu les défends (ex: prix juste)
 - Développer une communication ciblée se basant sur les questions les plus régulières
 - Utilisation communications déjà existantes (ex: associations qui vous représentent)
 - Pour s'aider/se former:
 - Formation "réseaux sociaux": Repartager post sur le sujet (venant de diverses associations)
 - Formation "communiquer dans mon point de vente"
 - Formation "marge et prix"
- Conférence/évènement grand public sur la thématique



Partie 5

Pour aller plus loin

Livres/magazine

- Guide pratique « Démystifier le bio »

<https://www.biowallonie.com/documentation/argumentaire-bio/>
(possibilité d'en commander)

- Tchak – la revue paysanne et citoyenne qui tranche
www.tchak.be

- Itinéraires BIO – disponible gratuitement en ligne

<https://www.biowallonie.com/documentation/itineraires-bio/>

- Manger bio c'est mieux! (Aubert C., Lairon D., Lefebvre A.)
- Le livre noir de l'agriculture (Saporta, I.)
- Les frites viennent des patates (Ducos, L.)



Films/documentaires

- Intensif, ces agriculteurs alliés de la terre (film de Nature&Progrès) - **NEW**
 - Sur Auvio jusqu'1/12: <https://auvio.rtbf.be/emission/intensif-ces-agriculteurs-allies-de-la-terre-28453>
- Podcast de Nature&Progrès
- Les moissons du futur
- Les liberterres
- Nos enfants nous accuseront
- Notre poison quotidien
- Vache de guerre
- Solutions locales pour un désordre global
- Demain
- Le monde selon Monsanto
- Au Nom de la Terre
- Hypermarchés, la chute de l'empire (Arte)
- Chaines YouTube: Biowallonie, Nature&Progrès Belgique



Sites internet

- <https://www.biowallonie.com/documentation/argumentaire-bio/>
- <https://jepasseauvrac.be/le-vrac-et-le-bio-content-ils-plus-chers/>
- www.toutsurlabio.fr/question/que-valent-les-produits-bio-dun-point-de-vue-nutritionnel
- www.biolineaires.com

Etudes

- ITAB: Quantifier et chiffrer économiquement les externalités de l'agriculture biologique ?
- Canopea: Questions (im)pertinentes sur les pesticides dans l'eau wallonne
- CORDER – SPW-ARNE-DEMNA & DEE, Estimation quantitative des utilisations de produits phytopharmaceutiques par les différents secteurs d'activité en Wallonie (2022b)
- L'agriculture biologique malmenée : 10 mythes sur la bio à déconstruire (2023)
- SYTRA, Mise en contexte de simulations PARCEL-Wallonie : Perspectives, points de tension et cas d'étude



Potentiel nourricier

Simulation A : <i>Régime inchangé</i>	194%
Simulation B : <i>Bio 30%</i>	150%



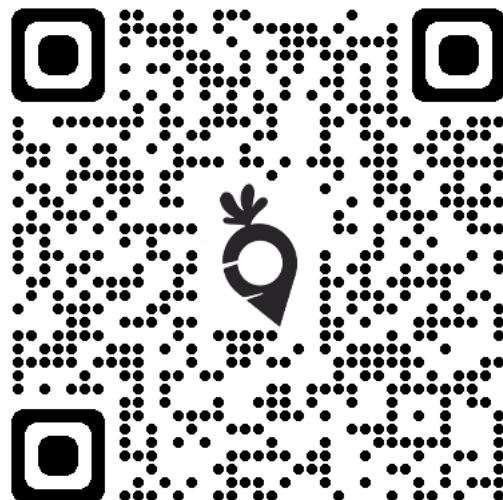
Evaluation et agenda



Evaluation de la formation

Faites-le directement pour ne pas oublier, cela ne prendra que 2-3 minutes !

<https://www.mangerdemain.be/evaluation-expertise-communication-points-de-vente/>



Agenda

- Si vous avez des questions, le "helpdesk" : expertise-com@biowallonie.be
- Les formations et ateliers:
 - 20/05 (Namur) - 9h > 12h | Atelier "Site internet (wordpress)"
 - 20/05 (Namur) - 13h > 16h | Atelier "Google My Business"
 - 10/06 (LLN) - 13h > 16h | Formation "Newsletter"
 - 16/06 (Namur) - 9h > 12h | Formation "Formulaire/Sondage"
 - **Toutes les formations et ateliers dans le [catalogue](#) et sur [l'agenda de Manger Demain](#)**

Pour vous inscrire: <https://forms.office.com/e/Vs5fKnrBii>