Commerce

VENTE ADDITIONNELLE

OBJECTIFS :

Augmenter ses ventes.

- Identifier les besoins et attentes du client pour mieux l'accompagner.
- Détecter les opportunités de vente additionnelle et complémentaire.
- Proposer des produits ou services de manière fluide et naturelle.
- Augmenter le panier moyen tout en renforçant la relation client.

PRÉREQUIS & ACCESSIBILITÉ :

Prérequis :

Aucun.

Accessibilité :

- Public : Vendeurs, conseillers de vente, responsables de magasin, employés de commerce en contact direct avec les clients.
- Cette formation est accessible aux personnes en situation de handicap, merci de consulter notre référent handicap.

DURÉE : 1.5 jours / 10 heures

V25.1
màj : 03/25

Méthode pédagogique et encadrement :

Cette formation est animée par un formateur expert dont les compétences techniques, professionnelles et pédagogiques ont été validées selon les critères qualité d'Aptitudes 21.

L'animation est composée d'apports théoriques, de mises en situations professionnelles et d'exercices pratiques.

Moyens pédagogiques :

Ordinateurs, logiciels, tableau blanc, vidéo-projecteur, écran.

En fin de formation, vous aurez un accès à la plateforme pédagogique Aptitudes 21 sur laquelle vous pourrez consulter et télécharger vos supports de formation.

Modalités d'évaluation des objectifs et des résultats :

L'évaluation des objectifs se fait par le formateur, pendant la formation avec les exercices pratiques, les interactions et les mises en situation pratiques.

Le formateur complète un livret d'évaluation selon une grille de compétences précise.

Lieu : 61/69 rue Camille Pelletan
Espace Emeraude
33150 Cenon

Contenu de la formation

Comprendre les enjeux et les leviers de la vente additionnelle

- Définition et importance de la vente additionnelle.
- Différencier vente additionnelle et vente croisée.
- Impact sur la satisfaction client et la fidélisation.

Identifier les besoins et motivations d'achat du client

- Repérer les signaux d'achat explicites et implicites.
- Techniques de questionnement et d'écoute active.
- Adapter son discours en fonction du profil client.

Techniques pour proposer une vente additionnelle efficace

- Timing et méthode pour introduire une offre complémentaire.
- Argumentation persuasive sans forcer la vente.
- Valorisation des bénéfices client plutôt que des caractéristiques produits.

Gérer les objections et transformer un « non » en opportunité

- Anticiper et comprendre les freins du client.
- Techniques de reformulation pour lever les objections.
- Clôturer la vente sur une note positive.

Mises en situation et entraînements pratiques

- Jeux de rôles sur différentes typologies de clients.
- Études de cas réels et analyse des bonnes pratiques.
- Débriefing collectif et construction d'un plan d'action personnalisé.