

FORMATION VENTES ADDITIONNELLES PAR LES EQUIPES OPERATIONNELLES

Objectif :

Généraux et opérationnels

Augmenter le chiffre d'affaire par le développement du réflexe de vente additionnelle

- Répondre avec efficacité aux besoins du client et faire preuve d'initiative
- Emporter l'adhésion sous l'angle du conseil
- Collecter et partager les bonnes informations
- Maintenir une relation de qualité avec le client en le fidélisant

Aptitude :

Aucune.

Personnes concernées :

Collaborateurs opérationnels
Direction.

Prérequis :

Aucun.

Méthodes pédagogiques :

Formation en salle (exposés, + Ateliers dédiés).
Support de cours, échanges, tours de table, mises en situation

Moyens d'évaluation :

QCM et entretien oral au cours et à la fin de l'action de formation.

Délais d'accès :

Inscription par mail ou téléphone
Dans un délai de 2 semaines.

Suite de parcours :

Débouchés :

PROGRAMME

Module 1 : les bases de la démarche commerciale

1. Comprendre le cycle de vente
2. Identification des décisionnaires
3. Les bonnes questions pour qualifier les opportunités
4. Comportement des acheteurs

Module 2 : l'enjeu des ventes additionnelles

1. Comprendre où s'inscrit la vente additionnelle dans le cycle de vente
2. Comprendre l'importance des ventes additionnelles
3. *Atelier*: identifier les services additionnels pour mon entreprise

Module 3 : Les nouveaux modes de fonctionnement à mettre en place pour développer la vente additionnelle

1. L'empathie : savoir se mettre à la place de son interlocuteur afin de mieux le comprendre
2. L'écoute active du client pour saisir les opportunités : savoir poser les bonnes questions, savoir faire parler le client sur ses problèmes non résolus
3. Comment justifier le coût supplémentaire engendré ? Et démontrer la valeur ajoutée ?
4. *Atelier*: s'entraîner par jeu de rôle.

Module 4 : La fidélisation

1. La remontée et la mise en commun d'informations sur le client
2. L'image de marque : fidéliser le client et maintenir des liens de confiance avec les clients
3. La maîtrise des éléments « qui font la différence »
4. Maîtriser sa communication
5. Valoriser la valeur apportée au client par les efforts consentis.

Module 5 : Mise en pratique - travail sur les arguments

1. Rédaction du guide du parfait enquêteur
2. Rédaction des arguments de vente pour vos offres
3. Rédaction des phrases types

Module 6 : Mise en pratique - collection et partage des informations

1. Co-construction des bases de données de collecte
2. Travail sur l'implémentation dans votre outil

Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 82 69 09459 69 auprès du Préfet de la région Rhône-Alpes

MODALITES :

Effectif du groupe : 1 à 9 personnes maximum selon catégorie(s)

Durée formation : 12h - Formation présentiel ou visio-conférence

Lieu : Intra ou Interentreprises

Dates : consultez notre planning ICI

Tarif : 2400€ H.T.

Nos formations ne donnent pas la possibilité de valider un ou des blocs de compétences, ni de permettre des équivalences ou passerelles.

Nos établissements sont accessibles aux publics en situation de handicap