

## 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*