HOP' Formation

Formation courte

VENTE ADITIONNELLE

Commerce - Vente

Réf: DCOF28

OBJECTIFS

- Être capable de poser les bonnes questions et d'analyser les signaux d'achat pour comprendre les attentes et motivations du client.
- Savoir argumenter efficacement en mettant en avant les bénéfices des produits complémentaires
- Apprendre à répondre aux hésitations du client et à finaliser la vente de manière fluide

PROGRAMME

Qu'est-ce que la vente additionnelle ?
- Définition et importance de la vente additionnelle
- Différence entre vente additionnelle et vente croisée
- L'impact sur le chiffre d'affaires et la satisfaction client

Comprendre le client pour mieux vendre
- Identifier les besoins explicites et implicites du client
- Les techniques de questionnement : questions ouvertes, fermées, suggestives
- La reformulation pour valider la compréhension du besoin

Exercice pratique : mise en situation de découverte client

Techniques de vente additionnelle
- Présenter un produit complémentaire de manière naturelle
- L'argumentation persuasive et la mise en avant des bénéfices
- Gérer les objections sans brusquer le client

Atelier : jeux de rôles pour pratiquer la proposition de vente additionnelle

La posture et le langage du vendeur
- L'importance du langage positif et de la communication non verbale
- L'attitude proactive et l'écoute active
- L'impact du ton de voix et du sourire sur l'expérience client

Exercices de mise en situation

LE PARCOURS DE FORMATION

Présentiel | Distanciel | Intra-entreprise | Inter-entreprises | One to one | Duo

› **Modalités pédagogiques :** Apports théoriques interactifs, mises en situation - Appui sur des cas concrets - Ateliers

› **Modalité d'évaluation :** Quiz de connaissance - La mise à l'épreuve réelle

Attestation de compétence

DURÉE

1 jour

PRÉREQUIS

Aucun

TARIFS

À partir de 322€ HT/stagiaire

INTERVENANT

Formation assurée par un professionnel de la vente et du commerce

PUBLICS

Chargé de clientèle, conseiller clientèle, vendeur/euse, responsable de magasin...

Les + !

> Découverte de techniques concrètes pour conseiller au mieux les clients

> Conseils personnalisés donnés par le formateur à chaque participant

Date et mise à jour des informations : 28/03/2025

HOP' Formation - Saint-Brieuc
Groupe Itc Formation Professionnelle Continue
www.hopformation.com