

Annexe 1 au Cadre de réponse - ACM TRANSVERSES (À fournir par module)



Intitulé du module : Intitulé du module : **MODULE 2 – VENTE ADDITIONNELLE**

Contenu du programme

En début de formation :

- **Tour de table** sur les habitudes commerciales des participants : « proposez-vous souvent un article en plus ? »
- **Exercice** : analyser un ticket de caisse (fictif) et identifier les ventes croisées possibles.
- Identification des freins à la vente additionnelle (honte, peur du rejet, automatisme absent...).

Séquence 1 : Comprendre la vente additionnelle

- Définition, objectifs, bénéfices pour le client et l'entreprise
- Exemples locaux : commerce de proximité, pharmacie, prêt-à-porter
- **Exercice** : liste d'exemples d'articles complémentaires ou connexes

Séquence 2 : Identifier le bon moment

- Les signaux verbaux et non verbaux du client
- Ancrer la proposition dans l'échange (écoute active)
- Savoir faire une transition naturelle vers l'offre complémentaire
- **Jeu** : « à quel moment je glisse ma proposition ? »

Séquence 3 : Savoir proposer sans forcer

- La formulation positive et fluide
- Les mots à éviter, les tournures efficaces
- « Faire imaginer l'usage » pour susciter l'intérêt
- **Atelier** : reformuler des propositions maladroites en phrases orientées client

Séquence 4 : Mises en situation

- Cas issus du secteur des participants : alimentation, téléphonie, cosmétique, etc.
- Trame de jeu de rôle : vendeur / client / observateur
- Utilisation d'une fiche de feedback collectif

Séquence 5 : Suivi et fidélisation

- Proposer sans pression = valoriser
- Rendre l'expérience agréable = fidéliser le client
- **Quiz final** : vrai/faux sur les idées reçues de la vente additionnelle

Méthodes pédagogiques utilisées

- Mises en situation inspirées des réalités guyanaises
- Travail en binôme pour prise de recul et feedback
- Jeux pédagogiques : « trouver l'objet à proposer », « la phrase la plus convaincante »
- Création d'un mémo personnel avec 3 phrases clés à réutiliser
- Auto-évaluation et fiche d'engagement de progression



Objectifs pédagogiques

- Maîtriser les leviers de la vente complémentaire
- Développer le panier moyen
- Valoriser l'offre dans le respect du besoin client

Public visé Commerciaux, vendeurs, agents de vente

Prérequis

Modalités pédagogiques

Présentiel / 1,5 jours / jeux, quiz, jeu de rôle / support imprimé / observation croisée / feedback groupe

Durée de formation en heures et en jours
10 heures / 1,5 jour

Organisme de formation – contact de l'OF à renseigner mail et Tel :
Guide Guyane Formation – Jennifer Sagrafena – jlepezel@hotmail.fr – 06 94 44 08 59