

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



Intitulé du module :
2 - VENTE ADDITIONNELLE

Contenu du 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

Objectifs pédagogiques

- 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

Public visé

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

Prérequis

Aucun

Modalités pédagogiques

Apports théoriques interactifs

Cas pratiques et mises en situation :

- Scénarios personnalisés selon le secteur d'activité
- Analyse des bonnes et mauvaises pratiques
- Débriefing collectif et conseils personnalisés

Support de cours formation

Durée de formation en heures et en jours

7 heures
1 journée

Organisme de formation – contact de l'OF à renseigner mail et Tel

contact@hopformation.com
02 96 61 58 22