

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



Intitulé du module : Vente Additionnelle

Contenu du programme

1 Comprendre les enjeux et les leviers de la vente additionnelle

Définition et importance de la vente additionnelle.

Différencier vente additionnelle et vente croisée.

Impact sur la satisfaction client et la fidélisation.

2 Identifier les besoins et motivations d'achat du client

Repérer les signaux d'achat explicites et implicites.

Techniques de questionnement et d'écoute active.

Adapter son discours en fonction du profil client.

3 Techniques pour proposer une vente additionnelle efficace

Timing et méthode pour introduire une offre complémentaire.

Argumentation persuasive sans forcer la vente.

Valorisation des bénéfices client plutôt que des caractéristiques produits.

4 Gérer les objections et transformer un « non » en opportunité

Anticiper et comprendre les freins du client.

Techniques de reformulation pour lever les objections.

Clôturer la vente sur une note positive.

5 Mises en situation et entraînements pratiques

Jeux de rôles sur différentes typologies de clients.

Études de cas réels et analyse des bonnes pratiques.

Débriefing collectif et construction d'un plan d'action personnalisé.



Objectifs pédagogiques

- Identifier les besoins et attentes du client pour mieux l'accompagner.
- Détecter les opportunités de vente additionnelle et complémentaire.
- Proposer des produits ou services de manière fluide et naturelle.
- Augmenter le panier moyen tout en renforçant la

Public visé

Vendeurs, conseillers de vente, responsables de magasin, employés de commerce en contact direct avec les clients.

Prérequis

Aucun

Modalités pédagogiques

100% présentiel

Durée de formation en heures et en jours
10 heures / 2 jours

APTITUDES 21

Romain TRAVERS

romaintravert@aptitudes21.com

06 33 37 64 14