

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



Intitulé du module : **Vente additionnelle**

Contenu du programme

**Jour 1 - 7 heures**

- **Séquence 1 : Appréhender le concept de vente additionnelle (1h45)**
  - La vente additionnelle :
    - o Définition
    - o Impact pour le client et l'entreprise
    - o Connaissance des produits et / ou services de l'entreprise
  - La mise en place d'objectifs de vente additionnelle au sein de l'entreprise :
    - o Méthodes
    - o Moyens
  - Le développement d'offres et produits complémentaires supports à la vente additionnelle
- **Séquence 2 : Développer ses ventes en capitalisant sur l'identification du besoin du client (5h15)**
  - La construction d'une relation de confiance avec le client
  - La pratique de l'écoute active et de l'empathie
  - Les incontournables d'une phase de vente et les 7 étapes de négociation
  - L'identification des besoins et attentes du client
  - La proposition : à quel moment la soumettre ?
  - La présentation des offres additionnelles de manière à les rendre attractives et personnalisées
  - Le traitement des objections

**Jour 2 - 3 heures :**

- **Séquence 3 : Evaluer et suivre les résultats (3h00)**
  - La mise en place d'indicateurs de performance et leur suivi (taux de transformation des ventes additionnelles, augmentation du panier moyen...)
  - L'analyse des résultats en vue de l'identification des axes d'amélioration
  - Atelier : jeux de rôle de mise en situation de vente additionnelle



Objectifs pédagogiques

- Définir le concept de vente additionnelle et comprendre son impact sur le développement des ventes
- Identifier le besoin du client de manière à l'accompagner dans l'augmentation de son panier d'achats

Public visé

Salariés de l'une des 54 branches professionnelles relevant de l'Opco EP

Prérequis

Aucun

Modalités pédagogiques

Formation réalisée **en présentiel** et conduite à travers **une pédagogie active et participative** s'appuyant sur les contextes propres à chaque participant, des situations professionnelles vécues et des mises en situation dans le cadre de jeux de rôle.

Durée de formation en heures et en jours

**10 heures réparties sur 1.5 jour**

CMA Formation  
Armelle KERAMPRAN  
Responsable Commerciale Formation  
03 89 46 89 75 /  
akerampran@cm-alsace.fr