

Contenu du programme

Jour 1 : Fondamentaux, techniques et outils (7 heures)

Demi-journée 1 : Fondamentaux de la vente additionnelle (3.30 heures)

Séance 0 : Bienvenue et mise en route : (30 minutes)

- Accueillir les participants et créer une atmosphère conviviale et propice à l'apprentissage. - Présentation du formateur et des stagiaires
- Présenter le programme de la formation, ses objectifs et son déroulement.
- Instaurer une dynamique de groupe positive et encourager l'interaction entre les participants. - *ICE BREAKER* - activité courte et ludique pour favoriser la détente et l'échange (ex : "deux vérités, un mensonge", "le plus grand point commun").
- Identifier les attentes et les besoins individuels des participants.
- Présenter les modalités pratiques de la formation (horaires, lieux, supports, etc.).
- Évaluation des acquis

Séance 1 : Introduction à la vente additionnelle (1 heure)

- Définition et enjeux de la vente additionnelle.
- Les bénéfices de la vente additionnelle pour le client et l'entreprise.
- Différence entre vente additionnelle, vente complémentaire et montée en gamme.
- Exercice : Retour d'expérience sur les expériences de vente additionnelle réussies et manquées.

Séance 2 : Comprendre les besoins du client (1 heure)

- L'importance de l'écoute active et de l'empathie
- Techniques pour identifier les besoins explicites et implicites
- Poser les bonnes questions pour cerner les motivations d'achat.
- Mise en situation : Jeux de rôle sur l'écoute active et la découverte des besoins.

Séance 3 : Les clés d'une vente additionnelle réussie (1 heure)

- Le bon moment pour proposer une vente additionnelle
- Adapter la proposition au profil du client et à son achat initial.
- Valoriser les avantages de la vente additionnelle
- Exercice : Analyse de cas concrets de ventes additionnelles réussies et identification des facteurs clés de succès.

Demi-journée 2 : Techniques et outils de la vente additionnelle (3.30 heures)

Séance 4 : Les techniques de vente additionnelle (1.30 heure)

- La suggestion : proposer des produits ou services pertinents.
- La recommandation : conseiller des produits complémentaires.
- La personnalisation : adapter l'offre aux besoins spécifiques du client.
- Exercice : Jeux de rôle sur l'application des différentes techniques de vente additionnelle.

Séance 5 : Les outils de la vente additionnelle (1 heure)

- La connaissance des produits et services : un atout indispensable.
- L'utilisation des supports de vente (catalogues, brochures, etc.).
- L'exploitation des données clients (historique d'achat, préférences).
- Démonstration : Utilisation d'un outil CRM simple pour la gestion des données clients et la personnalisation des offres.

Séance 6 : Gérer les objections et conclure la vente (1 heure)

- Identifier et anticiper les objections courantes.
- Techniques pour répondre aux objections de manière efficace.
- Les étapes de la conclusion de vente.
- Exercice Brainstorming et travail en sous-groupes .

Jour 2 : Mise en pratique et plan d'action (3 heures)

Demi-journée 3 : Mise en pratique et suivi (3 heures)

Séance 7 : Atelier pratique : Mise en situation de vente additionnelle (1.5 heures)

- Scénarios de vente réalistes adaptés au contexte des participants.
- Jeux de rôle avec feedback individualisé, enregistrés pour analyse et auto-évaluation.

Séance 8 : Plan d'action individuel et suivi (1 heure)

- Élaboration d'un plan d'action personnalisé pour mettre en œuvre les acquis de la formation.
- Définition d'objectifs SMART pour la vente additionnelle.
- Travail individuel tutoré par le formateur .

Séance 9 : Bilan de la formation et évaluation (30 minutes)

- Révision des points clés de la formation.
- Questions/réponses.
- Évaluation des acquis et de la satisfaction
- Clôture de la formation.

Objectifs pédagogiques

Appréhender les fondamentaux de la vente additionnelle

Cerner le besoin du client pour vendre plus

Maîtriser les techniques de vente additionnelle

Développer les ventes du magasin

Public visé

Salariés des 54 branches professionnelles et l'interprofession relevant du champ de l'OPCO EP

Prérequis

Aucun

Modalités pédagogiques

Atelier participatif en petit groupe
Animation par des consultants experts
Apports théoriques interactifs.
Exercices pratiques et jeux de rôle.
Études de cas et exemples concrets.
Brainstorming et discussions de groupe.
Utilisation de supports visuels (PowerPoint, vidéos).
Utilisation de WOOCAP régulière comme Ice breaker, respiration ou évaluation formative
Feedback individualisé et collectif

Durée de formation en heures et en jours

10 heures

1,5 jours

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

CMA FORMATION
formationcontinuepaca@cmar-paca.fr
04 84 31 00 00