

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



Intitulé du module : « Vente additionnelle »

Contenu du programme

- 1. Les principes et enjeux de la vente additionnelle (1 heure)**
 - Définition et enjeux de la vente additionnelle
 - Distinction entre vente additionnelle et vente complémentaire.
- 2. Les différents profils de clients et leurs attentes (1 heure)**
 - Les besoins, les attentes, les profils de clients
 - Les motivations d'achat
 - Les freins à la vente additionnelle.
- 3. Les techniques de communication (1 heure)**
 - Les différents types de question
 - L'écoute active, la reformulation
 - La création d'un climat de confiance
- 4. Les techniques de vente additionnelle (2,5 heures)**
 - L'argumentation commerciale avec les méthodes SONCAS et CAB
 - Le timing de la vente additionnelle (vente en début, milieu et fin de parcours client)
 - Les ventes croisées (cross-selling)
 - Le story-telling appliqué à la vente
- 5. Le traitement des objections et des résistances (1,5 heures)**
 - Techniques pour anticiper et répondre aux objections courantes
 - Transformer une objection en opportunité



Objectifs pédagogiques

Cerner le besoin du client pour vendre plus et développer les ventes du magasin

- Identifier les principes de la vente additionnelle.
- Cerner les besoins et attentes des clients
- Appliquer des techniques de vente additionnelle adaptées à différents profils de clients.
- Traiter les objections et conclure une vente additionnelle de manière naturelle et efficace.

Public visé : tout professionnel

Prérequis :

Aucun prérequis n'est nécessaire. Néanmoins, une évaluation de début de stage sera réalisée pour obtenir une photographie du niveau de départ.

Modalités pédagogiques :

Une présentation théorique est exposée par le formateur, suivie d'échanges d'expériences avec les apprenants. Des cas pratiques sont effectués sous forme d'études de cas, jeux de rôle, et d'exercices basés sur les objectifs de chacun et sont corrigés de manière individuelle et collective. Une alternance d'apports théoriques, d'études de cas, de mises en situation sont faits tout au long de la formation. La méthode active est largement utilisée afin de favoriser l'assimilation.

Le formateur propose des organisations adaptées à chacun puis évalue les acquis.

Durée de formation en heures et en jours
7 heures – 1 jour

Organisme de formation – contact de l'OF
Fabrice LEROY
Laboratoire LM
182 Quai Cavaignac
46000 CAHORS
Tel : 05 65 24 55 55
Mail : labolm@wanadoo.fr