

La vente additionnelle

Participants

Administration des ventes,
hot line,
techniciens SAV,
magasiniers,
agents de comptoir.
Toute personne en contact direct
ou indirect avec les clients.

Durée : 2 jours

Prix : 800 " HT/ personne
(hors frais de repas et
d'hébergement)

Objectifs

- Développer les capacités des collaborateurs non commerciaux à effectuer des ventes.
- Faire acquérir une maîtrise des techniques de négociation indispensables à la vente de produits et services additionnels.

Méthodes pédagogiques

- Etude d'un cas concret.
- Exercices en groupe et individuels.
- Apports de connaissances.
- Entraînement intensif.
- Jeux de rôles.
- Vidéo.
- Elaboration d'un plan d'actions personnel par chaque participant.

Contenu de la formation

- **La structure d'un entretien**
 - Les phases clés de l'entretien
 - La définition d'un objectif
- **L'écoute active**
 - Les clés de l'écoute active
 - La motivation du client
 - Découvrir les besoins et les attentes du client
 - La technique du FOCA
 - Les exercices d'application
- **La vente du produit additionnel**
 - La structure de l'argumentation « produit additionnel »
 - Valoriser les avantages de son offre
 - Montrer l'intérêt au client de saisir l'opportunité
 - L'obtention d'un accord
- **Les obstacles à la vente additionnelle**
 - La cause principale des objections
 - La technique des 4 C
 - Bâtir ses réponses aux objections
- **La conclusion de l'entretien**
 - Les techniques de conclusions

Pour vous inscrire ou avoir plus
d'informations :

fcastano@adepe.com

Tel : 01 60 13 51 00

www.adepe.com

Les acquis

A l'issue de cette formation, vous savez découvrir les besoins supplémentaires des clients, argumenter sur les produits et services additionnels, et faire prendre une décision d'achat.