



Durée : 1 jr / 8h



### Public

Toute personne ayant une fonction commerciale, en contact direct avec les clients.



### Pédagogie active

Méthode active, étude de cas, questionnaires, Mises en situation, échanges.

L'évaluation des acquis se fait tout au long de la formation au travers des multiples exercices à réaliser.



Expert en relation client, communication et management.

Titulaire du diplôme de formateur professionnel pour adulte.



### Pour aller + loin

Focus : « Relance » ;  
« Défendre son prix » ;  
« Prospection ».



Tel. 410 400

[Info@scienteo.com](mailto:Info@scienteo.com)

[s.molinier@scienteo.com](mailto:s.molinier@scienteo.com)

## Relation client

### Générer des ventes additionnelles

#### Objectifs

- Choisir à quel moment engager la vente additionnelle.
- Utiliser les techniques de communication adaptée à la vente additionnelle.
- Multiplier les ventes en utilisant tous les ressorts.

#### Déroulé pédagogique

##### Place et enjeux

- L'entretien de vente et ses étapes
- Les besoins exprimés et les besoins latents
- La vente additionnelle et ses moments
- La posture du vendeur : le conseil

*Activité : Étude de cas*

##### Méthode et outils

- Les objectifs de la découverte : besoins et motivations
- Les techniques de communication : observation, écoute, questionnement, reformulation
- Un axe d'exploration : l'usage
- L'attitude du vendeur : le conseil

*Activité : Roue de la découverte*

##### Les ressorts de la vente additionnelle

- La vente par lot : quantité
- La montée en gamme : qualité
- La vente complémentaire : proximité
- L'argumentation au service de la vente poussée

*Activité : Mises en situation*