

DÉVELOPPER L'ACTIVITÉ GRACE AUX VENTES ADDITIONNELLES - (Mod. N°26)

1. Public cible et prérequis

Public : Vendeurs, vendeuses

Prérequis : Aucun

2. Objectifs

A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :

- Savoir proposer et vendre au bon moment pour augmenter le chiffre d'affaires
- Apporter un service complet et augmenter la satisfaction client
- Comprendre ce que le client ne dit pas

3. Contenu pédagogique

3.1 La préparation à l'attitude commerciale

- L'importance de la vente additionnelle
 - Les nouveaux modes de fonctionnement à mettre en place pour développer la performance dans la vente additive et instaurer un climat de confiance
 - L'empathie : savoir se mettre à la place de son interlocuteur afin de mieux le comprendre
 - L'importance de l'écoute active dans la relation commerciale
 - La connaissance de soi : mieux se connaître pour mieux communiquer, la maîtrise de soi et de ses émotions
- La préparation du face à face : l'historique client, les remontées d'informations

3.2 L'acte de vente

- La prise de contact dans la phase d'accueil : développer l'accueil commercial, la disponibilité, établir un climat de confiance
- L'écoute du client pour saisir les opportunités : maîtriser le questionnement, savoir poser les bonnes questions, savoir faire parler le client sur ses besoins avoués ou inavoués, décoder les signes pour aller au-delà du besoin initial du client
- Le message et la proposition : renseigner le client, le conseiller, reformuler ses attentes, répondre aux objections
- La vente additive : savoir proposer au client une consommation supplémentaire, développer une attitude de persuasion, créer un nouveau besoin, proposer un service complémentaire
- La prise de congé : conduire le client à la décision finale, conclure avec professionnalisme et courtoisie

3.3 La fidélisation

- La remontée d'informations sur le client : trouver de nouvelles pistes de chiffre d'affaires
- L'image de marque : fidéliser le client et maintenir des liens de confiance avec les clients
- La maîtrise des éléments « qui font la différence »

4. Modalités techniques et pédagogiques

4.1 Les modalités pédagogiques

- Exposé théorique
- Echange d'expériences et réponse aux questions
- Démonstration des pratiques professionnelles
- Réalisation des productions par les stagiaires (travail de groupe ou individuel)
- Dégustation et analyse critique des productions
- Documents remis aux stagiaires : fiches techniques et livret de recettes

4.2 Le rôle du formateur

- Propose un apport théorique
- Transmet les bonnes méthodes et une expérience réussie
- Suggère des améliorations
- Propose des organisations adaptées à chacun
- Evaluer les acquis

4.3 Le matériel utilisé

- Supports pédagogiques, ordinateur et vidéoprojecteur, visuels, paperboard.
- Aucun apport du participant n'est nécessaire

4.4 Les documents remis aux participants

- Copie du support pédagogique

5. Profil du formateur

La formation est animée par un expert spécialiste des matières abordées. Il a été validé par nos équipes pédagogiques tant sur le plan des connaissances métiers que sur celui de la pédagogie.

6. Suivi et évaluation

Afin d'évaluer les connaissances et compétences des stagiaires, seront réalisés :

- Au début de la formation : test de connaissances écrit
- Pendant la formation : évaluation pratique (cas pratiques, jeux de rôle)
- A l'issue de la formation : test de connaissances écrit

7. Modalités d'évaluation de l'appréciation des participants

- Fiche d'appréciation renseignée par chaque stagiaire remise à Voxia en fin de formation
- Dans les jours qui suivent la formation, échange informel entre Voxia et le responsable de la formation

8. Sanction de la formation

Un certificat de réalisation et d'assiduité sera remis à chaque stagiaire en fin de formation.

9. Durée de la formation et modalités d'organisation

Durée : 3 jours (21heures) – Ce programme est également adaptable sur 2 ou 4 jours

Horaires : Selon convention

Modalité de la formation : Présentiel

Type de formation : Intra-entreprises

Lieu de la formation : Au sein de vos locaux

Nombre de participants minimum et maximum : 1 à 8 participants en intra, 3 à 8 Participants en Inter

Tarif : Selon modalités - Nous contacter

Délai d'accès à la formation : La formation pourra débuter dans un délai situé entre 6 semaines et 6 mois à compter de la demande du client.

Conditions d'accueil et d'accès des publics en situation de handicap : Nos locaux sont accessibles aux personnes handicapées. Après un entretien avec la personne référente, nous confirmerons au stagiaire la possibilité d'adapter les moyens de la prestation au regard de son handicap et validerons son inscription.