

4.1.8 - VENTE ADDITIONNELLE (1,5 JOURS)

Durée : 10h

Objectif général

Cette formation vous permet de mieux comprendre les besoins de vos clients pour augmenter les ventes.

Objectifs pédagogiques

- Appréhender les fondamentaux de la vente additionnelle
- Cerner le besoin du client pour vendre plus
- Maîtriser les techniques de vente additionnelle
Mettre en place des techniques pour développer les ventes du magasin

Prérequis

- Aucun

Les + de votre CMA

Nos experts formations vous accompagnent dans :

- La définition de vos besoins.
- L'établissement de votre parcours formation.
- L'étude des modalités de prise en charge.

Nos formations sont adaptées aux particularités des TPE & PME :

- Accessibles quel que soit votre niveau.
- Directement opérationnelles en entreprise.

Modalité d'inscription

Pour les chefs d'entreprise, artisan, salarié - hors opco ep - toute l'année, jusqu'à 1 semaine avant le début de la formation, après entretien préalable et signature d'une convention de formation simplifiée. Pour les salariés de l'OPCO EP inscription via la plateforme de l'OPCO EP - consulter nos conseillers !

Public : Salariés des 54 branches professionnelles et l'interprofession relevant du champ de l'OPCO EP
Chefs d'entreprise, artisan et leur conjoint, l'ensemble des salariés, créateurs d'entreprises et demandeurs d'emploi.

Plages horaires : De 8h à 12h30 et de 13h à 17h30

Formateur.trice : Expert(e) du domaine, formateur (trice) numérique à la CMA PACA

Effectif : 5 à 12 personnes

Suivi et évaluation :
Acquis mesurés en entrée et en fin de formation.
Attestation de formation.

Moyens et méthodes pédagogiques :

- Atelier participatif en petit groupe.
- Apports théoriques interactifs.
- Exercices pratiques et jeu de rôle.
- Études de cas et exemples concrets.
- Brainstorming et discussions de groupe.
- Utilisation de supports visuels (PowerPoint, vidéos).
- Utilisation de WOOLAP régulière comme Ice Breaker, respiration ou évaluation formative.
- Feedback individualisé et collectif.

Séquence 1 : Fondamentaux de la vente additionnelle

Matin

Bienvenue et mise en route :

- 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.
- Introduction à la vente additionnelle.
- 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.
- Comprendre les besoins du client .
- 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.
- Les clés d'une vente additionnelle réussie.
- 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.

Séquence 2 : Techniques et outils de la vente additionnelle

Après-midi

- Les techniques de vente additionnelle.
- 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.
- Les outils de la vente additionnelle.
- 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.
- 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 .

Séquence 3 : Les techniques de vente

Matin

- Atelier pratique : Mise en situation de vente additionnelle
- Scénarios de vente réalistes adaptés au contexte des participants.
- Jeux de rôle avec feedback individualisé, enregistrés pour analyse et auto-évaluation.
- Plan d'action individuel et suivi
- 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 .
- Bilan de la formation et évaluation
- Révision des points clés de la formation.
- Questions/réponse



Pour plus d'informations

Partout présents
LA CHAMBRE
DE MÉTIERS ET DE L'ARTISANAT PROVENCE-ALPES-CÔTE D'AZUR

ALPES-DE-HAUTE-PROVENCE
formationcontinue04@cmar-paca.fr

HAUTES-ALPES
formationcontinue05@cmar-paca.fr

ALPES-MARITIMES
formationcontinue06@cmar-paca.fr

BOUCHES-DU-RHÔNE
formationcontinue13@cmar-paca.fr

VAR
formationcontinue83@cmar-paca.fr

VAUCLUSE
formationcontinue84@cmar-paca.fr

**CHAMBRE DE MÉTIERS ET DE L' ARTISANAT
PROVENCE-ALPES-CÔTE D' AZUR**
Direction Régionale Formation - 5 boulevard Pèbre, 13008 Marseille
N° SIRET : 130.020.878.00240
Déclaration d'activité enregistrée sous le n° 93.13.15755.13 auprès du
préfet de région PACA

Notre centre de contact :
04 84 31 00 00 - contact@cmar-paca.fr

[Rdv sur cmar-paca.fr/catalogues-des-formations](https://rdv.cmar-paca.fr/catalogues-des-formations)