

DÉVELOPPER LA RELATION CLIENTS ET RÉUSSIR SES VENTES ADDITIONNELLES

**PUBLIC
CIBLE**

Tous publics

**MÉTIER
CONCERNÉS**

Tous métiers

Niveau
débutantNiveau
Expérimenté**14H**

DE FORMATION

10PARTICIPANTS
maximum par
session

Eligible FIAF



Eligible DFPC

LIEU DE FORMATION

Sur site CIPAC Formation

Intra uniquement

Théorie : 210 rue Gervolino – Magenta

Pratique : 210 rue Gervolino – Magenta

Sur site client

Intra uniquement



Les personnes atteintes de handicap souhaitant suivre cette formation sont invitées à nous contacter directement afin d'étudier ensemble les possibilités de suivre la formation.

INTRA ENTREPRISE

PROFIL DE L'INTERVENANT

10 ans d'expérience

Agréé DFPC, spécialisé 412 et 413

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

- Adapter sa posture et créer le lien avec son client
- Acquérir le réflexe de la vente complémentaire ou additionnelle
- Susciter l'adhésion du client dans une approche de conseil
- Fidéliser le client et pérenniser la relation commerciale

> PRÉ-REQUIS

- Savoir lire et écrire le français.
- Être âgé de 18 ans minimum.
- Un intérêt pour la communication interpersonnelle est recommandé.

MOYENS TECHNIQUES

L'accueil au centre de formation :

Salle climatisée équipée d'un écran interactif ou d'un vidéoprojecteur, d'un tableau blanc et d'un paperboard avec accès wifi.

Les pauses :

Cafétéria, toilettes, fontaine d'eau à disposition.

Accueil sur site client :

Salle climatisée équipée d'un écran interactif ou d'un vidéoprojecteur, d'un tableau blanc et d'un paperboard.

MÉTHODES D'ANIMATION

- Jeux de rôle et mise en situation
- Etude de cas
- Exercices en binôme ou en petits groupes
- Exercices d'introspection
- Autodiagnostic et tests
- Journal de bord : prise de notes sur les apprentissages et les évolutions personnelles

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Théorie et Pratique

Evaluation continue sur des mises en situation

Quiz en fin de formation pour valider les savoir-être

Satisfaction client

Fiche d'évaluation de la formation

LIVRABLES

- Support pédagogique
- Bilan du formateur
- Attestation individuelle de formation

TARIF

INTER Entreprise : 56 900 XPF

INTRA Entreprise : Nous consulter

DÉLAI D'ACCÈS À LA FORMATION

Les inscriptions doivent être réalisées au plus tard 3 jours avant le début de la formation.

CONTENU DE LA FORMATION

I/ Maîtriser sa communication commerciale et adapter son discours

• La communication commerciale

- Instaurer un climat de confiance immédiat
- Adopter une posture professionnelle d'accueil en écoutant le besoin, éventuellement en le reformulant.
- Savoir questionner à bon escient

Adapter son attitude et son langage suivant :

- Le type de clientèle (BtoB ou BtoC)
- Le canal de communication non verbale : adopter l'attitude d'accueil idoine.

II/ Prendre des initiatives

Déceler l'état d'esprit du client pour:

- Savoir faire des propositions complémentaires
- Savoir se mettre en retrait et remercier pour éviter d'importuner

Méthodes pédagogiques

Etudes de cas pour apprendre à discerner les moments où le client est disposé à écouter.

Créations de scénario pour déclencher les réflexes d'association de produits à proposer.

Mises en situation filmées (pour une meilleure prise de conscience des attitudes adoptées et de leurs conséquences sur les clients et les ventes).

III/ La vente additionnelle

Maîtriser les techniques de présentation du prix

- Savoir annoncer le prix du produit/ du service ; en entretien comme lors proposition écrite
- Être sereine et convaincue du bien-fondé du tarif proposé
- Traiter les objections spécifiques au prix: négocier en contrepartie de toute demande de concession (c'est à dire , ne jamais accepter une baisse sans contrepartie).

Méthodes pédagogiques

Mises en situation filmées (pour une meilleure prise de conscience des attitudes adoptées et de leurs conséquences sur les clients et les ventes)

IV/ La fidélisation

Conclure l'entretien

- Savoir quand et comment
- Créer un lien avec le client pour l'inciter à revenir
- L'inviter à partager sur son expérience suite à son achat
- Se souvenir du client lors de sa prochaine venue: trucs et astuces de mémorisation.

Méthodes pédagogiques

Exercices pour répéter les signaux d'achat et réaliser une conclusion réussie en deux temps (la pré-conclusion et la conclusion).

Exercices mnémotechniques pour s'entraîner à mémoriser le client; ses goûts , les détails de sa vie confiés lors de sa venue (son prénom , le nom de son chien , le temps , sa tenue vestimentaire , une anecdote vécue...)