

# Savoir répondre au besoin avec la vente additionnelle



Durée conseillée

**2 jours** soit 14 heures

Tarif selon devis



[www.abisformation.fr](http://www.abisformation.fr)

## VENTES ET ACHATS

La vente additionnelle est une technique efficace pour entretenir la relation et fidéliser le client. L'objectif est d'évincer la concurrence et retenir les meilleurs consommateurs. En réception d'appels ADV, SAV ou hotline, vous êtes en mesure de renseigner et conseiller l'interlocuteur. C'est l'opportunité de décrocher ou de susciter une vente additionnelle ou dite de substitution ou encore vente rebond.

Cette formation vous permettra d'identifier les opportunités d'élargir les ventes : satisfaire le besoin initial et fidéliser la clientèle.

### CONTENU

- Mise en perspective de la vente et de l'achat
  - Les difficultés de la vente
  - Bien cadrer son action de vendeur
  - La personnalité du vendeur : traits communs des bons vendeurs
  - L'achat : expression du choix de votre interlocuteur
    - Les raisons du choix
    - Les motivations d'achat
- La fidélisation
  - Pourquoi la fidélisation est-elle en plein essor ?
  - Le rôle de la fidélisation dans l'amélioration de l'efficacité commerciale et de la compétitivité face à la concurrence
  - La « culture client » : en quoi consiste-t-elle ? Comment la développer au sein de l'entreprise ?
- Satisfaire la demande initiale
  - Soigner son apparence et imprimer sa marque dès le premier contact
  - Crédibiliser sa société et susciter l'intérêt chez le prospect
  - La découverte de votre interlocuteur
    - Que faut-il savoir de son interlocuteur ?
    - Un plan de recueil de l'information
    - Pièges et erreurs de la découverte
    - Le client qui se dérobe à l'exploration
  - Obtenir le premier accord: technique de l'adhésion volontaire appliquée au besoin / l'engagement partiel : l'effet « foot-in-the-door »
- Elargir la vente avec la vente additionnelle
  - Synthétiser, reformuler et élargir la conversation
  - Relancer l'intérêt
  - Techniques de questionnement
  - En cas de produit manquant, proposer une vente de substitution
- Savoir induire le besoin avec la vente conseil
  - Utiliser le processus inductif
  - Conseiller une solution ou un produit
  - Etre clair, concis et convaincant
  - Structurer son argumentaire
  - Savoir répondre aux objections et questions difficiles
  - Identifier les signaux d'achat
  - Susciter la prise de décision
  - Conclure et prendre congés

### Références bibliographiques

**Vendre aux clients difficiles**  
Guide d'autoperfectionnement pour vendeurs ambitieux  
Nicolas Caron  
Dunod- 08/2012

Format

Sur-mesure

Groupe de 12 stagiaires maximum

### Objectifs

A l'issue de la formation, les stagiaires seront capables :

- De comprendre les enjeux de la vente additionnelle et de la fidélisation
- De satisfaire une demande initiale
- D'identifier les opportunités d'élargir la vente
- D'induire le besoin avec la vente conseil
- De savoir répondre aux objections et questions difficiles

### Public

Commerciaux, technico-commerciaux, ingénieurs d'affaires, toute personne en charge du développement d'une clientèle ou d'un secteur de vente

### Pré-requis

Aucun

### Profil Intervenant

#### Formateur senior ou expert

- Plus de 10 ans d'expérience professionnelle
- De 5 à 10 ans d'animation de formation
- Recrutés selon un processus de sélection normé

### Pédagogie

- **Démarches** : déductive, inductive, dialectique
- **Méthodes** : démonstrative, interrogative, expositive, découverte, analogique
- **Formation-action**

### Evaluation et mesure des résultats

L'évaluation des acquis est effectuée à partir d'exercices auxquels le stagiaire participe (tests, questionnaires, jeux de rôle, mise en situation, etc.) et validés par le formateur. En complément, un questionnaire d'auto-évaluation et de satisfaction est réalisé à l'issue de la formation.

### Formations complémentaires

Mieux négocier avec ses clients  
Fidéliser les clients : techniques et outils

### Nos pratiques qualité

- Personnalisation du contenu de formation possible, en fonction des objectifs du Client
- Remise d'un support pédagogique personnalisé et d'une attestation de fin de formation à chaque stagiaire

ABIS FORMATION / ABIS INSTITUTION sont concepteurs de ce contenu

Siège social - 27 rue de la Bienfaisance 75008 PARIS - Tél : 01 44 70 01 69 / Fax : 01 44 70 01 79

ABIS FORMATION : Sarl au capital de 32 178 € - Siret : 443 421 284 000 29 - ABIS INSTITUTION : Sarl au capital de 14 182 € - Siret : 499 850 089 000 16