

# Maîtriser les techniques de vente et développer la vente additionnelle

## DESCRIPTION :

- En centres d'appels et de relation client, à l'ADV ou dans les hotlines, les collaborateurs en charge des appels entrants et sortants sont souvent en position d'optimiser des commandes, de vendre ou encore de provoquer des ventes additionnelles.
- Cette formation à la vente permettra aux téléacteurs de renouveler leur approche de la relation client et d'intensifier leur rôle de conseiller au profit de ventes pérennes et fidélisatrices.

**DURÉE :** 3 Jours – 21h.

**PRÉ-REQUIS :** Aucun.

## OBJECTIFS :

La formation doit permettre aux Chargés de Clientèle de :

- Identifier les acquis et les points à améliorer dans le déroulé d'un acte de vente
- Maîtriser les fondamentaux de la vente
- Acquérir les techniques et outils de la vente additionnelle
- Connaître les freins, le mécanisme qui se met en route lors d'une vente et les attitudes récurrentes de la passivité

**PUBLIC :** Tout public.

## ACCESSIBILITÉ :

- L'accessibilité au centre de formation ACKWARE, permet aux personnes handicapées de circuler avec la plus grande autonomie possible, d'accéder aux locaux et équipements, d'utiliser les équipements et les prestations, de se repérer et de communiquer. L'accès concerne tout type de handicap (moteur, visuel, auditif, mental...).

**ANIMATION :** PRESENTIEL OU CLASSE À DISTANCE

## CLASSES À DISTANCE :

- A l'aide d'un logiciel comme Teams, Skype, Zoom etc...un micro et éventuellement une caméra pour l'apprenant.
- Suivez une formation en temps réel et entièrement à distance. Lors de la classe en ligne les apprenants interagissent et communiquent entre eux et avec le formateur.
- Les classes à distance sont organisées en Inter-Entreprises comme en Intra-Entreprise.

## MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Réflexions de groupe et apports théoriques du formateur
- Questionnaires-tests avec auto-correction
- Participation très active des stagiaires et mise en situation de vente enregistrées
- Apports pratiques d'Analyse Transactionnelle et des Préférences Comportementales (Predom)
- Élaboration tout au long de la formation d'un Contrat Individuel de Progression permettant à chacun de se fixer des objectifs d'amélioration en techniques et comportements
- Remise d'un support pédagogique

## SUIVI ET EVALUATION

- Evaluation de la formation par les participants et remise d'une certification ou d'une attestation de fin de formation à chaque apprenant.



**ACKWARE** VOUS ACCOMPAGNE DANS TOUS VOS PROJETS DE FORMATION ET VOUS APORTE SON EXPERTISE POUR VOTRE TOTALE SATISFACTION



# Maîtriser les techniques de vente et développer la vente additionnelle

### Les 6 étapes de la vente

A l'aide des simulations de vente enregistrées et analysées en groupe, l'animatrice identifiera les acquis du groupe et développera les différentes étapes de la vente.

- La prise de contact
- La découverte des besoins
- La découverte des motivations
- L'argumentation persuasive
- Le traitement des objections
- La conclusion

### La vente additionnelle

Différentes simulations seront mises en place afin de mettre en scène les moments dans la vente où le vendeur doit saisir l'opportunité de faire une vente additionnelle et de comprendre à quel moment de la vente il faut rebondir.

- Les enjeux de la vente additionnelle
- Gérer ses propres résistances : comprendre ses freins psychologiques pour les atténuer, ou mieux, les supprimer
- Maîtriser les phrases passerelles
- Savoir saisir les opportunités de relance
- Mettre en place une méthode pour le suivi.

### Les attitudes dans la vente

- Les quatre attitudes
- Les stratégies gagnantes
- Les pièges de la passivité

### Les outils d'une bonne communication

- L'écoute active
- L'objectivité
- Le questionnement et la reformulation pour se sortir des impasses et des blocages
- Le traitement des objections