



## LA VENTE ADDITIONNELLE PAR TELEPHONE - ATS6

### Objectifs de la formation

Obtenir l'adhésion de son interlocuteur

### Objectifs pédagogiques

Savoir prendre en compte l'intérêt du client pour lui vendre un produit complémentaire

### Type de formation

Actions d'acquisition, d'entretien et de perfectionnement des connaissances

### Public visé

Salarié en activité

### Nombre de stagiaires

8 participants par sessions

### Méthode

Les participants acquièrent les techniques et les méthodes pédagogiques de transmission des savoirs. Alternance d'apports théoriques et de mises en situations pratiques.

Face à face pédagogique interactif établi dans le souci de répondre aux attentes individuelles et collectives

### Durée

14 heures

### Dates

Inter : consulter votre planning en ligne

Intra : Quand vous voulez

### + INFOS

Pour toute information et inscription

**Florence KRECINA**

**f.krecina@filea.eu**

**03 88 15 58 65**

### Contenu de la formation

Les procédures de traitement de la commande :

- Les objections
- Les objectifs quantitatifs et qualitatifs
- Le script
- Traiter les objections

Les techniques de persuasion pour amorcer la conclusion :

- Prendre une posture de conviction
- Les techniques de raisonnement et de persuasion
- L'écoute active
- Traiter les objections
- Le vocabulaire pro-actif commercial

Améliorer le panier moyen par 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 congé

### Outils

Vidéo projecteur, livret stagiaire et jeux de rôle.

### L'évaluation

Evaluation formative par mise en situation, QCM, étude de cas

### La validation

Attestation descriptive de formation

### Prix de la session

Intra : 1700.00€

Inter : 320.00€

Mise à jour 200106