

DEVELOPPER LES VENTES ADDITIONNELLES

Lors d'une prise de commande ou au cours d'un service client, le souhait de tout responsable commercial est que son équipe développe des ventes additionnelles ou packagées. Pour pouvoir les réaliser, les collaborateurs au contact du public doivent passer d'une position subie à une position active. Ils doivent suggérer, proposer, inciter les clients à compléter leurs demandes initiales avec des produits ou des services complémentaires synonymes de chiffre d'affaire supplémentaire mais aussi d'une satisfaction et d'une fidélité plus forte. Le rôle du manager est dès lors fondamental pour impulser à son équipe la culture commerciale indispensable à la réussite de son projet mais aussi pour suivre et accompagner les objectifs et les actions des acteurs concernés.

Durée: 14.00 heures, (2.00 jours).

Profils des stagiaires

- Managers opérationnels
- Chefs d'équipe, encadrants
- Cadres de proximité et cadres intermédiaires
- Nouveaux managers

Prérequis

- Aucun

Objectifs pédagogiques

- Instaurer une culture de la vente additionnelle au sein des équipes
- Identifier les éléments à objectiver et à suivre
- Réaliser un tableau de bord de suivi pertinent
- Animer en collectif et en individuel : les acteurs concernés sur leurs résultats et sur leurs activités
- Réussir à faire progresser chacun en fonction de son potentiel personnel

Contenu de la formation

- Identifier les niveaux existants :
 - Les différences de compétences entre les différents membres de l'équipe
 - Les niveaux de vente actuels sur les produits et services complémentaires
- Définir et partager les objectifs :
 - Les caractéristiques d'un objectif collectif et d'un objectif individuel
 - La technique pour fixer des objectifs pertinents
 - Le choix des produits et services prioritaires à proposer
 - Le partage et la validation avec les membres de l'équipe
- Parvenir à développer la technique commerciale
 - Comment créer un climat propice à la vente
 - Comment convaincre de l'intérêt des ventes additionnelles
 - Comment conseiller les clients

- Comment leur faire des suggestions
- Comment détecter leurs besoins non exprimés
- Mettre en œuvre sur le terrain
 - Comment observer les pratiques mises en œuvre
 - Comment écouter et noter les éléments importants
 - Comment collecter les résultats de vente et d'activité
- Savoir suivre les réalisations
 - Formaliser un tableau de suivi des objectifs
 - Prendre en compte le collectif autant que l'individuel
 - Intégrer les niveaux de départ
 - Analyser les résultats
- Réussir à animer l'équipe
 - Définir un système d'animation managériale adapté à son établissement
 - Communiquer les résultats collectifs en réunion d'équipe
 - Communiquer les résultats individuels en entretien individuel
- Être capable d'exprimer ses satisfactions ou ses insatisfactions
 - Savoir féliciter ses collaborateurs
 - Savoir exprimer son insatisfaction et définir des actions correctrices

Organisation de la formation

Equipe pédagogique

Consultant Formateur Coach diplômé et certifié par le réseau professionnel AKDme®.

Expert en management stratégique et opérationnel, communication et prévention des Risques Psychosociaux (RPS).

Expérience significative et des compétences pointues pour accompagner les entreprises, collectivités et apprenants dans leur développement.

Moyens pédagogiques et techniques

- Alternance : d'exposés théoriques et d'ateliers de simulation
- Travaux de recherche en sous- groupe et en individuel avec restitution
- Débats, de témoignages, de partages d'expérience
- Apports théoriques et méthodologiques
- Visionnage vidéos de management
- Quizz en salle/ou/ support électronique
- Informations techniques et méthodes enseignées disponibles sur EXTRANET dédié aux stagiaires

Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation

- Emargements des stagiaires
- Questions (QCM) orales et ou format électroniques
- Questionnaire validation des acquis noté en fin de session
- Formulaire d'évaluation de la formation à chaud
- Formulaire d'évaluation de la formation à froid (M+1)
- Rapport Bilan Impact de la formation à l'issue de la formation

Conformité réglementaire de l'accès aux personnes à mobilité réduite et ou situation d'handicap

Toutes situations de handicaps des stagiaires, doivent être communiqué au formateur (intervenant) avant l'entrée en formation pour une meilleure adaptabilité des programmes si possible et prise en charge pédagogique le cas échéant.

Propriété intellectuelle & droits auteurs

Les supports, outils, techniques délivrés pour cette formation, quelle qu'en soit la forme (papier, numérique, électronique...), sont protégés par la propriété intellectuelle, le droit d'auteur et déposés à l'INPI. Leur reproduction, partielle ou totale, ne peut être effectuée sans l'accord exprès de ACTES MANAGEMENT.

ACTES MANAGEMENT

Email: contact@actes-management.fr

Tel: 0786518646

ACTES
MANAGEMENT

CONSEIL
FORMATION
MANAGEMENT



 **RÉPUBLIQUE FRANÇAISE**

La certification qualité a été délivrée au
titre de la catégorie d'action suivante :
Action de formation

Dernière Mise à jour du programme: 09/05/2023.

Date édition du document : 9 mai 2023.