

Développer la vente additionnelle

Vos clients méritent toute votre attention. Les satisfaire pleinement vous permet de les fidéliser et d'améliorer votre image de marque.

ARPEGE
FORMATION

Les objectifs prioritaires.

Identifier la mission du participant au sein de son service.

Créer un climat de confiance avec le client et véhiculer une image professionnelle.

Proposer une offre adaptée aux besoins et savoir rebondir sur une vente additionnelle.

Les outils pédagogiques.

Ateliers et simulations.

Echanges collectifs.

Analyse des pratiques et Contrat Individuel de Progrès.

Durée de référence

(hors personnalisation).

2 jours

Notre approche pédagogique.

1 Les fondamentaux de la Relation Client.

- La mission commerciale du participant.
- Service optimal et approche client : la recherche de la satisfaction.
- Rappels des techniques d'accueil et des critères de qualité.
- Le plan d'entretien de vente (phasage et utilité) : le maîtriser pour être véritablement disponible.

2 La prise de contact.

- Les attitudes et mots d'assurance.
- L'accroche clientèle pour basculer naturellement vers la vente "conseil" de produits et services.

3 La découverte du client.

- Pratiquer l'écoute active pour connaître la situation du client.
- Identifier les motivations d'achat.
- Faire une découverte approfondie des besoins des clients.
- Valider ses besoins et déterminer une offre pertinente.

4 La proposition d'une offre adaptée et personnalisée.

- Etre actif et force de proposition.
- Présenter des caractéristiques techniques liées aux produits et services associés.
- Mettre en valeur les caractéristiques psychologiques et les avantages réels pour le client.
- Rebondir et argumenter une vente additionnelle.
- Répondre aux objections.

5 La conclusion.

- Identifier les signaux d'achat.
- Inciter à l'action efficacement : achat d'un produit/service et fidélisation des clients.
- Prendre congés avec professionnalisme.

6 Accompagnement à la mise en oeuvre de la formation.

- Suivi individuel de chaque participant à son poste de travail.
- Détermination des engagements individuels de progrès.

Relation client - Relation client à distance - VI.

Nos consultants :

Les intervenants que nous mobilisons pour votre projet justifient d'un parcours en entreprise et d'une connaissance opérationnelle des problématiques qui sont les vôtres.

Notre méthodologie INTRA:

Sur-mesure : nos formations intra-entreprises s'entendent comme la personnalisation des socles pédagogiques présentés par nos fiches-programmes.

Synergie créativité pédagogique - expertise métier : nous concevons notre métier comme la combinaison entre expertise et créativité pédagogique. Notre organisation en mode projet entre les consultants et le bureau d'ingénierie vous garantit une approche différente, l'utilisation des outils pédagogiques les plus pertinents (vidéos, serious games, e-learning, etc.) et ce, en phase avec vos exigences «temps - budget».

Etre évalué selon vos critères : il nous semble légitime d'être évalué selon vos critères. Cette évaluation commence par l'identification de vos critères opérationnels attendus au terme de la formation. ARPEGE vous propose une solution en ligne d'évaluation des formations.

ARPEGE
FORMATION