



# la vente additionnelle

Les vendeurs doivent dégager, à travers leur regard, leurs propos et leur attitude, une « empathie » attractive.

L'objectif principal de cette formation est donc d'acquérir la capacité d'aborder les clients avec un état d'esprit positif et de leur apporter des conseils qui prennent en compte leurs besoins et leurs motivations. En outre, cette formation permettra aux participants de prendre en considération les différences culturelles de manière à réserver à chacun un accueil qui respecte son sens des valeurs.

De plus, seront aussi abordés différents aspects techniques sur la manière de promouvoir des produits nouveaux ou de mettre en valeur des produits qui remportent peu de succès.

## OBJECTIFS

-  Se préparer psychologiquement en vue d'un accueil chaleureux des clients.
-  Rester confiants et détendus face aux clients.
-  Créer une conviviale relation avec le client, de manière à le fidéliser et à générer une publicité « de bouche à oreille » positive.
-  Prendre en compte les motivations et besoins des clients afin de mieux les conseiller.
-  S'adapter aux différentes sensibilités dans un contexte multiculturel.
-  Mettre en valeur les nouveaux produits de manière à assurer la vente.
-  Ecouler les produits qui rencontrent peu de succès.

## PROGRAMME

### Préparation psychologique pour un accueil chaleureux

Oublier notre propre personne pour se concentrer sur les besoins des clients.  
Considérer positivement les différences liées à une clientèle multiculturelle.  
Porter sur les clients peu avenants un regard positif.

### Le contact avec le client

Bon emploi des formules de politesse.  
Mots et attitudes à éviter  
Comment réagir face à un client difficile.  
Savoir faire preuve d'humour dans les moments de tension  
La bonne attitude en période de forte affluence.  
Connaître et respecter les différences culturelle : par exemple, dans certaines cultures, regarder une personne dans les yeux est considéré comme violation de l'intimité du cœur.

### Techniques de vente

Les 5 étapes incontournables qui aboutissent à la décision d'achat  
Discerner les motivations et besoins des clients  
Prodiguer des conseils « professionnels »  
Maîtriser les objections  
Mettre en valeur et promouvoir l'achat des nouveaux produits  
Réaliser des ventes complémentaires

### Fidéliser les clients et les amener à faire une publicité positive

Manifester un intérêt sincère envers chaque personne : prendre en compte leurs éventuels handicaps, se souvenir de leurs habitudes d'achat, respecter leur culture, s'intéresser à leurs enfants, se rappeler de leur nom, etc ...  
Faire des petits cadeaux : par exemple friandise pour les enfants...

**DUREE**

1 jour

**PUBLIC**

Vendeurs

**Pré REQUIS**

Aucun

**EVALUATION**

Auto-évaluation de positionnement par entretien ou questionnaire.  
Auto-évaluation des acquis de la formation par questionnaire amenant à une réflexion sur un plan d'actions.

**PEDAGOGIE**

Méthodes pédagogiques actives.

Application pratique immédiate sur le terrain

**INTERVENANTS**

Selon le thème de la formation, CQFD sélectionne un pédagogue possédant une expérience significative, une maîtrise opérationnelle et un profil particulier :  
sophrologue, psychologue, neuropsychologue, ergonome, ergothérapeute, senior manager, chef de cuisine, gouvernante, journaliste, animateur, ex-policier, etc...

**TARIFS**

Inter-entreprises à Paris  
Intra-muros en France entière  
cliquez ici pour consulter sur notre site internet le calendrier et les tarifs

**Vidéo de présentation**

