

Utiliser le rebond commercial pour développer la vente additionnelle - PCC11A

Code produit : PCC11A

Tarif : 462,00 € HT

Niveau : Perfectionnement

Eligible DDA : oui

Modalité : Presentiel

Public :

Durée (en heure) : 7.0

Dirigeants, managers et collaborateurs

Prérequis :

Aucun

Objectif

- Comprendre l'intérêt du rebond et de la vente additionnelle
- Développer des attitudes et comportements commerciaux pour mieux détecter les besoins du client et lui présenter des solutions adaptées
- Savoir proposer de nouveaux contrats en réponse aux besoins client

Programme de la formation

1. Comprendre le client pour mieux rebondir

- Typologies de clients et leurs attentes
 - Ecoute active et reformulation : capter les signaux du client
 - Détection des besoins implicites
2. Savoir proposer sans imposer
 - Techniques de vente additionnelle efficace : méthode APB
 - Comment introduire un produit complémentaire naturellement
 - Lister les objections
 - Gérer les objections et transformer le « non » en opportunité
 3. Créer des opportunités à chaque interaction
 - Rebondir : sur un produit, une réclamation, une demande d'information
 - Oser proposer une offre
 - Adapter son discours selon le canal : face-à-face, téléphone, webcam, email
 4. Personnaliser son approche
 - Utiliser les données clients pour anticiper les besoins
 - Bon timing pour une relance commerciale
 5. Définir un ou deux axes de progression

Moyens d'évaluation

- Evaluation des acquis de la formation par le biais de QCM et/ou d'exercices pratiques
- Questionnaire de satisfaction à chaud complété par chacun à l'issue du stage
- Questionnaire d'évaluation à froid complété par chacun entre 2 et 3 mois après le stage

Méthodes pédagogiques

- Exposés à partir d'un diaporama
- Échanges d'expériences
- Mises en situation et simulations

