

Optimiser sa relation client en point de vente : La vente complémentaire – Classe virtuelle

Commerçant - 2025

En résumé

Faites du cross-selling un levier stratégique : apprenez à comprendre et exploiter les meilleures techniques de vente complémentaire pour augmenter vos résultats ! Cette formation vous guidera dans l'art de saisir les occasions de vente additionnelle en toute fluidité.

Objectifs :

Maîtriser les principes du cross-selling et de la vente complémentaire.
Appliquer des techniques et stratégies efficaces pour réussir le cross-selling et la vente complémentaire.

Prérequis :

Aucun prérequis n'est exigé pour suivre cette formation.

Participants :

Vendeurs débutants en magasin, agence, PDV.

Effectifs :

L'effectif maximum est de 8 personnes.

Intervenants :

Formation animée par un consultant formateur, spécialisé dans le domaine du commerce et de la vente.
Tous nos consultants formateurs répondent aux exigences de notre système qualité.

Le contenu

250 €
Net de taxe par personne

T8 VENTECOMPCV 24-A24

 Une demi-journée (matin) soit 3h30

 Formation à distance

 Classe virtuelle



Appartient au(x) cycle(s) :
Cycle Commerçant(e)

Dates et villes

Grenoble - 04 76 28 29 28

- lun 15 déc 2025



1. Comprendre le cross-selling et la vente complémentaire

Introduction aux concepts

Définitions et différences entre cross-selling et vente complémentaire.
Importance pour l'entreprise et la satisfaction client.

Techniques de cross-selling et de vente complémentaire

Identification des produits ou services complémentaires.
Utilisation des données clients pour personnaliser les propositions.
Stratégies pour intégrer ces techniques dans le processus de vente.

Études de cas et exemples pratiques

Analyse de cas réels.
Discussion en groupe sur les meilleures pratiques.

2. Techniques et stratégies pour réussir le cross-selling et la vente complémentaire

Techniques de présentation des produits

Présentation des produits complémentaires de manière naturelle.
Techniques de communication pour suggérer des produits additionnels.
Utilisation des preuves sociales et des témoignages.

Stratégies d'adaptation en fonction du client

Adapter l'approche en fonction des profils clients.
Techniques pour aborder les objections et les réticences.
Pratique de la reformulation et de l'écoute active.

3. Mise en situation et exercices pratiques

Scénarios de vente

Présentation de différents scénarios de cross-selling et de vente complémentaire.

Jeux de rôle

Les participants se répartissent en binômes pour jouer des rôles de vendeur et de client.
Pratique des techniques de cross-selling et de vente complémentaire.
Rotation des rôles pour permettre à chacun de pratiquer et d'observer.

Débriefing et feedback

Discussion en groupe sur les points forts et les axes d'amélioration.
Partage d'expériences et de conseils.



Méthodes, moyens et suivi

Méthodes pédagogiques et moyens techniques

CCI Formation met à disposition de ses clients l'ensemble des moyens pédagogiques nécessaires à l'exécution de cette formation conformément aux éléments présentés.

L'alternance entre les approches théoriques et pratiques est soigneusement intégrée tout au long du programme. Les points théoriques sont suivis immédiatement par des activités qui permettent aux participants de mettre en pratique ce qu'ils ont appris. Cette approche cyclique favorise une compréhension plus profonde et une rétention accrue des connaissances, tout en assurant une application directe en entreprise.

Cette formation est organisée à distance, en classe virtuelle via la solution TEAMS. Un lien d'accès, un guide d'utilisation pour votre première connexion ainsi que les coordonnées des supports pédagogiques et techniques vous seront communiqués par e-mail en amont de la formation.

Matériel requis

Disposer d'un ordinateur avec une connexion à Internet, d'une webcam et d'un système audio.

Moyen d'appréciation de l'action

Le stagiaire est soumis à des mises en situations, des exercices pratiques, des analyses de ses pratiques dans une pédagogie active et participative permettant un contrôle continu de sa progression et du développement de connaissances et de compétences acquises conformément aux objectifs visés.

Suivi de l'action

Le suivi de l'action se fera à distance avec le formateur qui attestera de la présence des stagiaires.

Accessibilité

L'inscription à cette formation est possible jusqu'à 48 heures avant le début de la session.

Dans le cadre de la charte H+, CCI Formation est un relais auprès des acteurs du handicap pour répondre le mieux possible à votre demande de formation. N'hésitez pas à prendre contact avec notre référent pour que nous étudions votre demande.

