

Formation : La vente additionnelle

Objectifs :

- Détecter les besoins et motivations émises par le client pour mieux placer une vente additionnelle
- Perfectionner son argumentation pour mieux convaincre.
- Développer les réflexes nécessaires pour traiter les objections du client
- Détecter les signaux d'adhésion du client et assurer un bon Closing
- S'entraîner à la vente additionnelle

Professionnels Concernés

Les téléconseillers ou toute personne désireuse de découvrir ou parfaire leurs savoirs dans la Gestion de la relation client à distance

Pré-requis

Aucun

Contenu Pédagogique

- La découverte du client :
 - Les signaux (motivations + besoin implicite et explicite)
- L'argumentation
- Le traitement des objections
- L'adhésion du client
- Les étapes clés du Closing
- Exercices
- Mises en situation sur la vente additionnelle

- Durée : 1 jour / 7 heures
- 8 personnes
- Tarif : 950€ HT / Jour

Réf : GRC VA

MOYENS PEDAGOGIQUES

Méthodes : en alternance

- Active
- Jeux en sous-groupes
- Interrogative - Quiz
- Expositive
- Tour de table

Support :

- En salle de formation avec un poste informatique,
- Un vidéo projecteur,
- Post-it,
- Enceinte,
- Un Paperboard,

MODALITE D'EVALUATION & DE SANCTION

- Quiz de validation des connaissances
- Enquête de satisfaction
- Attestation de formation

SUIVI DE LA FORMATION

- Original de l'attestation de présence
- Copie des feuilles d'émargement signées par les stagiaires

Contact GRC Campus

Tél : 06 85 54 40 99 / 07 49 40 89 28

Contact@grccampus.fr

www.grccampus.fr

OF enregistré sous le numéro : 28140338114

(Préfecture de région Normandie)

N° de Siret : 87859439900015