

# Développer les ventes additionnelles



PRÉSENTIEL

## ÉVALUATION DE SON PORTEFEUILLE CLIENT

Prendre le contrôle de son portefeuille  
Devenir le partenaire privilégié de sa clientèle  
Mettre en œuvre des actions de fidélisation

## INVENTAIRE DES ACTIONS MENÉES

Identification des points de blocage et analyse  
Comprendre le client et le processus décisionnel  
Comprendre la valeur perçue  
Les catégories de clients, l'approche par catégorie

## METTRE EN ŒUVRE UNE VÉRITABLE SEGMENTATION

Utiliser les démarches marketing de la VPC  
Comprendre les ressorts d'achat (segmentation RFM)  
Positionner dans le temps les offres additionnelles  
Construire les argumentaires de vente

## PRATIQUER D'AVANTAGE L'EMPATHIE

Repérer les différences de comportement et s'y adapter par la méthode des couleurs  
Percevoir la dimension psychologique de la relation  
Rassembler les preuves des arguments avancés  
Favoriser la récurrence d'achat par des campagnes adaptées  
Préparer les bonnes références

## SUIVRE SON PORTEFEUILLE D'AFFAIRES EN COURS

Rappel des différentes étapes d'une négociation  
Présentation de l'outil S.P.A.N.C.O

## OBJECTIFS

Développer, maîtriser et capitaliser sur la qualité de sa relation client pour réaliser des ventes additionnelles  
Optimiser l'utilisation des outils de l'entreprise

## PRÉ-REQUIS

Être en situation de vente

## PUBLIC

Commerciaux terrain et sédentaires

## MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

### AVANT LA FORMATION : IMPLIQUER

Questionnaire pré-formation et/ou recueil des besoins pour préciser les attentes individuelles

### PENDANT LA FORMATION : APPLIQUER

Méthodes actives et participatives  
Apports théoriques (10%), mises en pratique (70%) et échanges (20%)  
Elaboration de son plan d'actions personnalisé

### APRÈS LA FORMATION : ACCOMPAGNER

4 rappels de contenu envoyés par mail  
Suivi post-formation

## RESSOURCES PÉDAGOGIQUES

Support de cours, exercices

## ÉVALUATION

### Évaluation des compétences

Tests, cas pratiques, exercices, mises en situation, jeux de rôle..

### Évaluation de la formation

Questionnaire de satisfaction  
Synthèse de fin de formation

## VALIDATION

Attestation de fin de formation  
Attestation de présence

## MODALITÉS DE SUIVI D'EXÉCUTION DE LA FORMATION

Le contrôle de l'exécution de la formation est assuré par le formateur

## DATES

Cf Planning

## Référents pédagogiques

Nos intervenants sont des spécialistes du domaine visé et sont sélectionnés selon un processus de qualification très rigoureux permettant d'évaluer notamment : leur expérience professionnelle, leurs compétences pédagogiques, leur capacité d'animation, leur personnalité et leur créativité...