



Formation vente additionnelle

...

Programme 2024

Public : vendeurs

Objectifs pédagogiques / compétences

Objectif N°1

Connaître les 3 types de communication (verbale, para-verbale, non-verbale) et la vente additionnelle

Mesure d'évaluation de l'objectif N°1

Quiz sur les connaissances en début et fin de formation pour évaluer l'attente des objectifs et sa progression.

Le quiz est sur 8.

> 5 => acquis

Objectif N°2

Etre capable d'effectuer de la vente additionnelle avec les techniques de communication efficaces et d'augmenter le ticket moyen.

Mesure d'évaluation de l'objectif N°2

Réussite d'exercices d'application avec l'augmentation du ticket moyen



3 macarons

Marine Devaux
formation

Pré-requis : aucun

Durée : 2 jours

Lieu : en boutique ou en salle de formation

Méthode pédagogique : alternance de théorie et de beaucoup de mise en pratique

Moyen d'encadrement :

La formation sera animée par Marine Devaux, diplômée master 2 d'école de commerce Négosup, groupe Négocia.

Contenu de la formation :

I/ Maîtriser son langage verbal et non-verbal pour mieux vendre

- Le langage verbal (vocabulaire)
- Le langage para-verbal (intonation, articulation, débit et volume)
- Le langage non-verbal (gestuelle, posture, tenue vestimentaire, expressions du visage...)
- Prendre de l'assurance
- Les postures à adopter, les attitudes à éviter

II/ La première étape pour générer du chiffre d'affaires

- Connaître sa gamme
- Savoir quels sont les produits plus chers
- Réserver un accueil chaleureux aux clients



3 macarons

Marine Devaux
formation

III/ Les techniques de vente additionnelle

- Maîtriser la vente complémentaire (ex : proposer une boisson à un client qui a pris une viennoiserie)
- Maîtriser la vente non-complémentaire (ex : proposer une ficelle apéritif à un client qui pris une viennoiserie)
- Maîtriser la montée en gamme (ex : proposer en remplacement, une tarte aux fraises de saison à un client qui a demandé un éclair au chocolat)
- Exploiter les arguments percutants (nouveau, spécialité, édition limitée...)
- Rebondir quand le client dit « non »
- Surprendre les habitués
- Vendre les produits dans l'ombre
- Valoriser la dégustation des produits (spécifique aux boutiques de métiers de bouche)
- Saisir l'opportunité de parler des produits en donnant la carte (spécifique aux restaurants)

Modalité d'évaluation : à l'issue de la formation, le stagiaire recevra une attestation de fin de formation mentionnant les objectifs / compétences, la nature, la durée de l'action et les résultats d'évaluation des acquis de la formation.

Délai d'accès : réponse sous une semaine en fonction du planning.

Nombre de participants :

Sur le terrain : de 1 à 5 personnes

En salle de formation : de 4 à 10 personnes

Modalités : l'inscription se fait auprès de Marine Devaux. Réponse dans les 48h.



3 macarons

Marine Devaux
formation

Accessibilité aux personnes handicapées : en cas de situation de handicap, merci de bien vouloir nous contacter pour connaître l'accessibilité à la formation en fonction de nos partenaires handicap.

Tarif : selon proposition. A demander à Marine Devaux

Indicateurs performances 2023 :

- Taux de recommandation : 100%
- Taux de satisfaction des stagiaires : 96% des stagiaires sont très satisfaits et 4% sont satisfaits
- Taux de fidélisation (clients ayant déjà travaillé avec 3 macarons avant 2023) : 60%
- Taux de progression des stagiaires :
 - AVANT la formation 5% des stagiaires ont 8/8 au questionnaire de connaissances
 - APRES la formation 99% des stagiaires ont 8/8