

VRCC11A – Favoriser le rebond commercial et la vente additionnelle

Créer de la valeur ajoutée autour du contact

Code produit : VRCC11A

Niveau : Perfectionnement

Modalité : Présentiel

Durée (en heure) : 14.0

Tarif : 840,00

Eligible DDA : oui

Public :

Tout collaborateur en contact avec la clientèle

Prérequis :

Aucun

Objectif

- Comprendre l'intérêt du rebond et de la vente additionnelle
- Développer des attitudes et comportements commerciaux adaptés
- Savoir proposer de nouveaux contrats

Programme de la formation

1- Les enjeux

- Contexte
- Rôle
- Objectifs...

2- La trame de l'entretien

- Identification du « bon moment » du rebond commercial / de la vente additionnelle

3- Les conditions de réussite

- Préparation avant chaque contact : matérielle, technique, mentale
- Synthèse client prête
- Ecoute active
- Questionnement
- Sur quel type d'information rebondir ?

4- L'argumentation du rebond

- Quand, pourquoi, comment

- Être persuasif
- Traitement des objections

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
- Analyse, débriefing et validation
- Mises en situation et simulations
- Vidéo learning