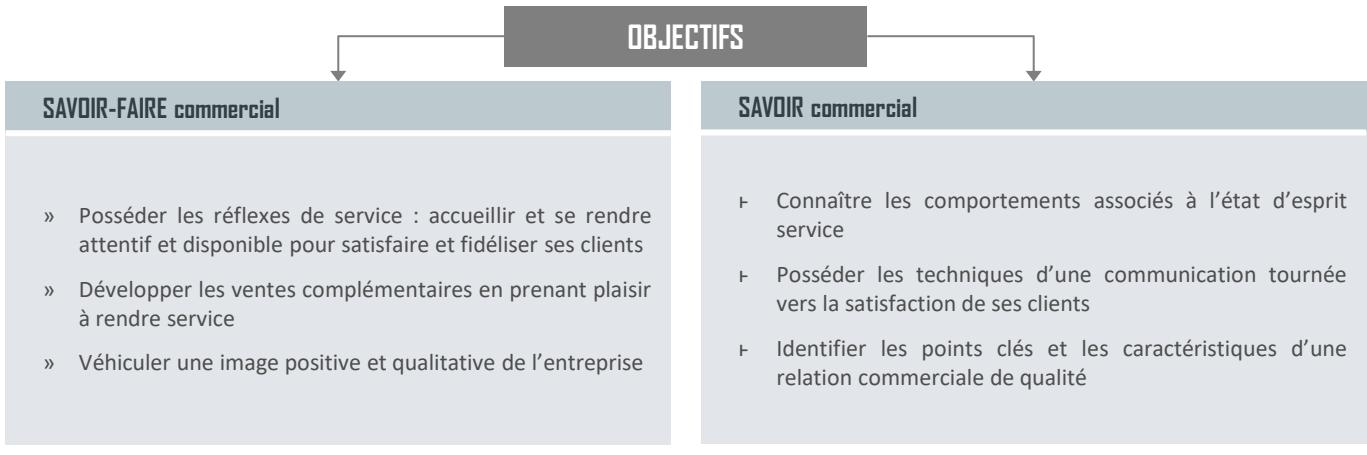


13 - 04

DÉVELOPPER LES VENTES COMPLÉMENTAIRES

PUBLIC	PRÉREQUIS	DURÉE	NIVEAU spécialisation 2
Vendeur interne, Commercial	Posséder les bases de la vente en agence	2 jours / 14 heures	Approfondissement Acquisition d'une maîtrise

**UN ÉTAT D'ESPRIT TOURNÉ VERS LA SATISFACTION DU CLIENT**

Qu'est-ce que l'esprit de service ? :

les comportements et les attitudes qui créent la différence
les effets positifs pour le client et pour l'entreprise**UNE COMMUNICATION QUI VALORISE LE CLIENT**

Une prise de contact chaleureuse :

les réflexes de service associés à la prise de contact :
enthousiasme, sourire, disponibilité, respect ...

Une prise en charge personnalisée :

les relations de service adaptées à la typologie des clients
et à leur historique

Une communication valorisante :

le langage positif, le vocabulaire qui valorise le client
l'importance de l'écoute active et empathique
les postures pour expliquer, informer, sécuriser ... avec tact
la volonté affirmée de vouloir rendre service au client**UNE APPROCHE BIENVEILLANTE QUI SÉCURISE ET DÉVELOPPE LES VENTES**

Une relation axée sur le projet client :

les attitudes de service qui encouragent le client à s'engager :
accompagnement, aide à la définition des besoins ...

Une implication qui rassure :

les comportements de service qui témoignent de l'implication
du vendeur dans la réussite du projet client :
identification des difficultés rencontrées par le client, recherche de solutions, suivi ...

Une volonté affichée de faire plaisir :

savoir reconnaître les nouveautés et/ou les opportunités qui feront
plaisir à son client :
promotions, déstockage ...
savoir anticiper les autres besoins utiles au projet du client :
produits et services complémentaires
savoir faire naître le besoin chez son client
 Outils
Méthodes

Pédagogie active et participative : exposés, synthèses, jeux de rôle, mises en situation, analyses Livret formation - Évaluation des acquis : quizz, exercices - Évaluation de la formation « à chaud »