



## PERFORMANCE

# ACCOMPAGNER LE DEVELOPPEMENT DES VENTES ADDITIONNELLES DE SON ETABLISSEMENT

Lors d'une prise de commande ou au cours d'un service client, le souhait de tout responsable commercial est que son équipe développe des ventes additionnelles ou packagées. Pour pouvoir les réaliser, les collaborateurs au contact du public doivent passer d'une position subie à une position active. Ils doivent suggérer, proposer, inciter les clients à compléter leurs demandes initiales avec des produits ou des services complémentaires synonymes de chiffre d'affaire supplémentaire mais aussi d'une satisfaction et d'une fidélité plus forte. Le rôle du manager est dès lors fondamental pour impulser à son équipe la culture commerciale indispensable à la réussite de son projet mais aussi pour suivre et accompagner les objectifs et les actions des acteurs concernés.

## OBJECTIFS

- Instaurer une culture de la vente additionnelle au sein des équipes
- Identifier les éléments à objectiver et à suivre
- Réaliser un tableau de bord de suivi pertinent
- Animer en collectif et en individuel les acteurs concernés sur leurs résultats et sur leurs activités
- Réussir à faire progresser chacun en fonction de son potentiel personnel

## MODALITÉS D'ANIMATION

Alternance :

- d'exposés théoriques
- de travaux de recherche en sous-groupe et en individuel avec restitution
- de débats, de témoignages, de partages d'expérience
- d'ateliers de simulation
- de visionnage de vidéos de management

## PUBLIC CONCERNÉ

Managers opérationnels, chefs d'équipe, cadres de proximité et cadres intermédiaires, nouveaux managers

## PRÉREQUIS

Aucun

## DURÉE

2 jours (14h00)

## NOMBRE DE PARTICIPANTS

3 à 12 personnes

## TARIF

Selon grille tarifaire

## PROGRAMME

### Identifier les niveaux existants :

- Les différences de compétences entre les différents membres de l'équipe
- Les niveaux de vente actuels sur les produits et services complémentaires

### Définir et partager les objectifs :

- Les caractéristiques d'un objectif collectif et d'un objectif individuel
- La technique F.M.R
- Le choix des produits et services prioritaires à proposer
- Le partage et la validation avec les membres de l'équipe

### Parvenir à développer la technique commerciale

- Comment créer un climat propice à la vente
- Comment convaincre de l'intérêt des ventes additionnelles
- Comment conseiller les clients
- Comment leur faire des suggestions
- Comment détecter leurs besoins non exprimés

### Mettre en œuvre sur le terrain

- Comment observer les pratiques mises en œuvre
- Comment écouter et noter les éléments importants
- Comment collecter les résultats de vente et d'activité

### Savoir suivre les réalisations

- Formaliser un tableau de suivi des objectifs
- Prendre en compte le collectif autant que l'individuel
- Intégrer les niveaux de départ
- Analyser les résultats

### Réussir à animer l'équipe

- Définir un système d'animation managériale adapté à son établissement
- Communiquer les résultats collectifs en réunion d'équipe
- Communiquer les résultats individuels en entretien individuel

### Etre capable d'exprimer ses satisfactions ou ses insatisfactions

- Savoir féliciter ses collaborateurs
- Savoir exprimer son insatisfaction et définir des actions correctrices