

## Réaliser des ventes complémentaires et additionnelles

***Chaque échange avec un client est une opportunité : de conseil, de fidélisation... et de vente. Cette formation vous donne les clés pour repérer les besoins, proposer avec impact, lever les objections sans stress, et conclure des ventes complémentaires avec assurance. Pas besoin d'être vendeur pour créer de la valeur, il suffit d'avoir les bons réflexes, on vous les transmet.***

**Public concerné :** La formation s'adresse aux professionnels non-vendeurs, en relation avec le client dans le cadre de son métier : technicien, suivi administratif, commercial ou après-vente, assistants commerciaux ou administratif, (télé)conseillers client, conseillers après-vente, SAV.

### Objectifs pédagogiques

- Accompagner la transition d'expert à manager en développant une posture de leader.
- Acquérir les bases essentielles du management opérationnel.
- Renforcer la communication et la gestion des relations interpersonnelles.
- Apprendre à organiser, déléguer et piloter efficacement une équipe

**Prérequis :** Avoir un projet ou un besoin de réaliser des ventes complémentaires et/ou additionnelles dans son contexte professionnel

**Format et tarifs :** 21 heures en face à face avec le formateur en visio ou présentiel Tarif HT : 2490€ (2988€TTC) – Sur devis pour un intra entreprise.

**Financement :** Formation éligible à une prise en charge par votre **OPCO** (Opérateur de compétences).

### Méthodes pédagogiques et techniques

- Méthodes actives et participatives, combinant apports théoriques et mises en pratique concrètes, en lien direct avec les contextes professionnels et les expériences des participants.

**Encadrement :** La formation est animée par des experts confirmés, validés pour leurs compétences métiers et pédagogiques. Ils justifient d'au moins dix ans d'expérience et ont exercé des fonctions à responsabilité en entreprise

### Évaluation et validation

- Quiz de validation des acquis.
- Mises en situation et études de cas.
- Auto-évaluation et plan d'action de progression.
- **Attestation de formation** remise à l'issue de la session.

**Suivi post-formation :** Accompagnement gratuit par e-mail pendant 3 mois après la formation.

**Accessibilité aux personnes en situation de handicap :** Pour tout besoin, veuillez contacter notre référent handicap, à l'adresse ci-après.

**Contact OF :** [ac.managram@gmail.com](mailto:ac.managram@gmail.com) – Alexandra Corcos – 0616601895

## Contenu détaillé de la formation

### **Module 1 - Repérer les opportunités dans l'échange client**

- Identifier les bons moments pour proposer un produit ou service en plus
- Comprendre ce que le client ne dit pas toujours
- Poser les bonnes questions, naturellement

### **Module 2 - Savoir parler de ce qu'on propose (sans se transformer en vendeur)**

- Structurer un bon argumentaire (méthode simple et concrète)
- Parler en avantages clients, pas en jargon
- Valoriser des services ou produits adaptés à chaque personne

### **Module 3 - Rassurer et répondre aux hésitations**

- Pourquoi le client hésite (et comment l'écouter sans le brusquer)
- Répondre avec tact et simplicité
- Tourner une objection en nouvelle occasion de convaincre

### **Module 4 - Conclure la vente et fidéliser pour de bon**

- Comment savoir quand conclure (et comment le faire avec naturel)
- Que faire quand le client dit « je vais réfléchir » ?
- Les bons gestes pour garder une relation de confiance

### **Module 5 - On s'entraîne en conditions réelles**

- Mise en situation complète (avec vos produits, vos profils clients)
- Simulation d'un échange complet : accueil, conseil, objection, conclusion
- Feedback personnalisé et bienveillant sur votre posture, vos mots, votre aisance