



FORMATION

LE CROSS-SELLING OU REBOND COMMERCIAL

DUREE

1 jour

• OBJECTIFS •

Renforcer votre rôle de force de proposition auprès du client en décelant de nouvelles opportunités de vente • Connaître les techniques de traitement des objections

• PUBLIC •

Chargé(es) de clientèle, assistant(es) commercial(es), commerciaux ayant en charge le suivi et le développement d'un portefeuille clients

• PROGRAMME •

Le Cross-Selling - Introduction

- Définition - Comment vendre des produits complémentaires ?
- Le plan de vente cross-selling : questionner, éveiller l'intérêt du client
- Appliquer les règles de mise en avant du produit pour favoriser les ventes additionnelles au téléphone

Se préparer mentalement pour réaliser le rebond commercial

- Les moments clés pour pratiquer le rebond commercial
- Connaître toutes les subtilités de votre offre
- Créer un climat favorable propice à la Vente Additionnelle
- Sur quoi s'appuyer : historique client, remontée d'informations...
- Le script téléphonique : scénario et argumentaire

Faire face aux objections

- Origines de l'objection : expression de l'intérêt du client, de ses peurs, de ses freins ou de son intérêt
- Répondre aux objections
Travailler sa réactivité et répondre avec aisance
Traiter l'objection en utilisant les mots qui rassurent

Comment créer un nouveau besoin chez le client

- Comment proposer un service complémentaire et indispensable
- Comment positionner la nouvelle offre par rapport à l'offre en cours

• OUTILS PEDAGOGIQUES •

- Exposés
- Jeux de rôle et mises en situation – Cas pratiques
- Travaux de groupe