



## FORMATION

### LE CROSS-SELLING OU REBOND COMMERCIAL

**DURÉE**

**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 PÉDAGOGIQUES •

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