

FICHE PROGRAMME

INTITULÉ

Vente additionnelle en boutique.

POSITIONNEMENT & PROMESSE

Formation professionnelle dédiée aux équipes de vente visant à développer les techniques de recommandation produit et d'augmentation du panier moyen, dans une logique d'expérience client qualitative et non intrusive.

Développer des pratiques de vente-conseil permettant d'intégrer naturellement la vente complémentaire dans le parcours client en boutique.

BANNIÈRE FORMATION

Type : Formation professionnalisante

Niveau : Opérationnel

Durée totale : 14 heures

Lieu : Rosny-sous-Bois

PRÉREQUIS & ADMISSION

Pré-requis : expérience ou pratique de la relation client en environnement commercial.

Modalités d'accès : positionnement initial et analyse des besoins.

Délai d'accès : minimum 15 jours après validation du financement.

FINANCEMENT

OPCO, fonds propres

PROCHAINES DATES DE SESSIONS

- du 02 mars au 31 mars
- du 01 avril au 30 avril
- du 04 mai au 29 mai
- du 01 juin au 30 juin

PUBLIC VISÉ

Conseillers de vente, équipes conseil, responsables boutique, personnels en relation client.

VENTE ADDITIONNELLE

ORGANISATION & MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Modalités : Présentiel

Méthodes pédagogiques : Apports opérationnels, mises en situation boutique, jeux de rôle, études de cas.

Support : Fiches argumentaires, grilles d'observation, scénarios clients, support pédagogiques remis aux participants, jeux de rôle avec mise en situation.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Développer des techniques de vente additionnelle adaptées au contexte boutique afin d'augmenter la performance commerciale tout en préservant la qualité de la relation client
- Augmenter le panier moyen des clients de l'unité commerciale
- Développer une relation client durable et performante.

COMPÉTENCES VISÉES

- Identifier les opportunités de vente complémentaire dans un échange client
- Adapter son discours commercial aux besoins détectés
- Construire un argumentaire orienté bénéfices clients
- Traiter les objections simples et conclure une vente additionnelle de manière naturelle.

ACCESSIBILITÉ HANDICAP

Formation accessible aux personnes en situation de handicap.
Adaptations possibles sur demande du référent handicap.

CONTENU DE LA FORMATION

Module 1. Fondamentaux de la vente additionnelle

- Différence entre proposition commerciale et pression à la vente
- Impact du merchandising sur le comportement d'achat : zones chaudes/froides, implantation produit, logique de parcours client
- Rôle du visuel produit dans la décision d'achat
- Alignement expérience client, image de marque et performance commerciale.

Module 2. Détection des opportunités en boutique

- Observation du client dans l'espace de vente : trajectoires, arrêts, manipulation produit
- Lecture des besoins explicites et implicites questionnement ouvert et écoute active
- Repérage des déclencheurs visuels liés au merchandising : tête de gondole,
- Vitrines, mises en avant saisonnières adapter sa posture selon le moment du parcours client.

Module 3. Techniques de recommandation produit

- Construction d'un argumentaire bénéfices orienté usage client
- Associations produits basées sur la logique de gamme et l'implantation en boutique
- Storytelling produit court et efficace
- Utilisation du merchandising comme support d'argumentation (proximité produit univers visuel, scénarisation)
- Méthode de recommandation naturelle intégrée à la conversation.

Module 4. Gestion des objections & posture commerciale

- Typologie des objections en boutique (prix, besoin, temps, hésitation)
- Réponses adaptées sans rupture de l'expérience client
- Reformulation et valorisation du bénéfice produit
- Utilisation du merchandising pour rassurer : démonstration visuelle, comparaison. produits, mise en perspective.

Module 5. Mise en pratique opérationnelle

- Exercices intégrant implantation produit et parcours client
- Analyse des interactions vendeur-client
- Jeux de rôle à partir de scénarios réels
- Ajustement des postures, langage et utilisation de l'espace de vente.

MODALITÉS D'EVALUATION

Évaluation des acquis par mises en situation professionnelle, observation des pratiques.

MÉTIERS VISÉES

Conseiller de vente, vendeur expert, responsable.

SECTEURS D'ACTIVITÉ

Retail, commerce spécialisé, distribution sélective.

ÉQUIPES & MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Formateur expérimenté en techniques de vente et relation client
- Supports pédagogiques opérationnels et cas issus de situations réelles de vente.

MENTIONS LÉGALES

- Titre privé

CONTACTS



01.45.28.28.78



formation@lndl.fr



5 rue de Lisbonne,
93110 Rosny-sous-Bois



Site internet



SIRET : 84209895600050

LNDL
FORMATION

NDA : 11931053793