

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, France Travail si POE

PROCHAINES DATES DE SESSIONS :

- Du 1er juillet au 31 juillet 2026
- Du 1er septembre au 30 septembre 2026
- Du 1er octobre au 30 octobre 2026
- Du 02 novembre au 30 novembre 2026
- Du 1er décembre au 23 décembre 2026

PUBLIC VISÉ :

Salariés de tous profils, demandeurs d'emploi si POE, indépendants, personnes en situation de handicap. Conseillers de vente, équipes conseil, responsables boutique, personnels en relation client.

Vente additionnelle en boutique

ORGANISATION & MODALITÉS PEDAGOGIQUES

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 auprès du référent handicap.

Contact : j.valenza@lndl.fr

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
- Vitrites, 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

