

Réaliser des ventes complémentaires ou additionnelles

Cette formation certifiante est dédiée aux techniques de vente complémentaire. Elle permet de développer les compétences nécessaires pour identifier les besoins des clients, construire une argumentation convaincante, répondre aux objections et optimiser la satisfaction client tout au long du parcours d'achat.

La certification RS7239 est délivrée par le certificateur BI'COM

Cours Pratique de 21h

Prix 2026/27 1 490€ HT

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES	Ateliers pratiques structurés de manière progressive afin de favoriser l'acquisition des compétences. Approche pédagogique active et participative, encourageant l'implication et les échanges. Alternance entre apports théoriques et mises en pratique, en lien avec le contexte professionnel et l'expérience des participants.
PARTICIPANTS	Le public visé est constitué de conseillers, entrepreneurs, techniciens ou de toute personne en relation avec des clients dont le métier principal n'est pas la vente.
COMPÉTENCES DU FORMATEUR	Les experts qui animent la formation sont des spécialistes des matières abordées. Ils ont été validés par nos équipes pédagogiques, tant sur le plan des connaissances métiers que sur celui de la pédagogie, pour chaque cours qu'ils enseignent. Ils disposent d'au minimum dix années d'expérience dans leur domaine et occupent ou ont occupé des postes à responsabilité en entreprise.
MODALITÉS D'ÉVALUATION	Évaluation certificative reposant sur une préparation écrite et des mises en situation portant sur l'animation d'une réunion d'équipe et le suivi de la performance d'un collaborateur. Le candidat est évalué par un jury professionnel composé de deux membres : un salarié de l'organisme de formation et un membre externe. Les évaluateurs sont des professionnels justifiant d'au moins 3 ans d'expérience en management et respectent les exigences d'impartialité, d'indépendance et de dissociation du parcours de formation définies par le certificateur BI'COM et France Compétences. La décision finale est rendue par le certificateur BI'COM lors d'un jury de délivrance de certification. En cas de réussite, un certificat de compétences est édité par BI'COM et remis à l'apprenant par le centre de formation.

MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES	Les moyens pédagogiques et méthodes d'enseignement utilisés sont principalement les aides audiovisuelles, la documentation et les supports de cours, les exercices pratiques avec leurs corrigés pour les stages, ainsi que des études de cas ou la présentation de cas réels pour les séminaires de formation. À l'issue de chaque stage ou séminaire, FORMEA fournit aux participants un questionnaire d'évaluation du cours qui est ensuite analysé par les équipes pédagogiques. En cas de problème de connexion pour vos formations à distance, merci de contacter votre référent M. Galdemar : baptistegaldemar@formeaformation.com. Une feuille d'émargement par demi-journée de présence est fournie en fin de formation ainsi qu'une attestation de fin de formation si le stagiaire a bien assisté à l'ensemble de la session. Un certificat de compétences est délivré par BI'COM si le candidat a réussi sa certification.
MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS	L'inscription doit être finalisée 24 heures avant le début de la formation.
ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES	Contactez nos référents handicap : baptistegaldemar@formeaformation.com zinebzahidi@formeaformation.com Nous étudierons votre demande avec attention afin de vous proposer des solutions adaptées.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

Dans un contexte commercial en constante évolution, la qualité de l'échange avec le client devient un véritable levier de différenciation. Au-delà de la simple vente, il s'agit de créer une expérience fluide, pertinente et engageante à chaque interaction. Les objectifs suivants s'inscrivent dans cette démarche, en développant des compétences clés pour accompagner efficacement le client jusqu'à une décision éclairée.

- Comprendre les besoins et attentes des clients pour proposer des solutions adaptées
- Développer une argumentation convaincante pour favoriser l'achat additionnel
- Savoir répondre aux objections avec tact et efficacité
- Maîtriser les techniques de conclusion pour optimiser la satisfaction client

LE PROGRAMME

1. Comprendre et identifier les opportunités de ventes additionnelles

Comprendre et identifier les opportunités de ventes additionnelles

- Moments propices à la vente additionnelle
- Techniques d'écoute active et de questionnement
- Adapter sa posture d'écoute aux besoins des personnes en situation de handicap

Cas pratique : Travail en binôme sur des cas réels d'interaction client. Détecter les opportunités de vente

2. Argumenter et traiter les objections

Construire une argumentation persuasive

- Techniques d'argumentation : CAB
- Approche centrée sur le client
- Communication inclusive pour les clients en situation de handicap
- Adapter l'argumentation aux attentes et hiérarchiser les arguments

Techniques de persuasion

- Les principes de persuasion
- Lire les signaux non verbaux et ajuster sa communication
- Utilisation responsable des leviers de persuasion
- Prendre conscience de sa communication

Jeux de rôles : mise en situation dans un scénario client

Traiter les objections positivement

- Les objections les plus fréquentes
- Méthodes de traitement : écouter, comprendre, répondre

Atelier : identifier et préparer des réponses aux objections

- Identifier les vraies objections derrière celles apparentes
- Entraînement intensif pour répondre aux objections

Synthèse et plan d'action individuel

- Synthèse collective des bonnes pratiques identifiées
- Auto-évaluation des compétences acquises

3. Conclure et sécuriser la relation client

Conclure et sécuriser la relation client

- Présenter son offre clairement
- Utiliser l'argumentaire SONCAS
- Communiquer avec un vocabulaire commercial adapté
- Co-construire l'offre avec le prospect
- Ajuster l'offre AVEC le client

Jeu de rôle : Construction d'un argumentaire de vente avec la méthode SONCAS, permettant de coordonner votre argumentaire aux besoins de votre interlocuteur.

Techniques de closing pour conclure les ventes complémentaires

- L'importance de la reformulation
- Identifier les signaux d'achat et de décision
- Valider l'accord du client de manière explicite
- Adapter la technique de closing au client

Gestion des refus et suivi client

- Les bonnes pratiques en cas d'échec de closing
- Gérer les délais de réflexion et suivi client
- Techniques de relances non intrusives
- Différencier refus définitif et temporaire

Fidélisation à long terme

- Les leviers de fidélisation
- L'importance de la transparence et du feedback client
- Construire une relation de confiance durable
- Valoriser le client dans la relation

Mises en situation intensives

- Simulation complète d'un parcours client
- Scénarios adaptés au contexte des participants
- Feedback et analyse détaillée des performances