Programme de formation
VENTE ADDITIONNELLE (À DISTANCE)

7,00 heures

Objectifs pédagogiques

- Maîtriser son langage verbal, para-verbal et non-verbal ;
- Maîtriser les techniques de vente additionnelle ;
- Augmenter le ticket moyen.

Public visé

- Chefs d'entreprises d'une crèmerie-fromagerie
- Porteurs de projets (créateurs-repreneurs d'une crèmerie-fromagerie)
- Vendeur débutant et confirmé en crèmerie fromagerie
- Autres professionnels avec un rayon produits laitiers

Pré-requis

Aucun

Description

Accueil et présentation de la formation. Tour de table et évaluation du niveau des participants et de leurs attentes.

Maîtriser son langage verbal, para-verbal et non-verbal pour mieux vendre

- Le langage verbal (vocabulaire)
- Le langage para-verbal (intonation, articulation, débit et volume)
- Le langage non-verbal (gestuelle, posture, tenue vestimentaire, expressions du visage...)
- Prendre de l'assurance
- Les postures à adopter, les attitudes à éviter

La première étape pour générer du chiffre d'affaires

- Connaître sa gamme
- Réserver un accueil chaleureux aux clients

Les techniques de vente additionnelle

L'ÉCOLE FRANÇAISE du FROMAGE

Programme de formation
VENTE ADDITIONNELLE (À DISTANCE)

7,00 heures

- Proposer de la vente complémentaire (ex : donner envie de prendre de la confiture à un client qui a pris du brebis)
- Proposer de la vente non-complémentaire (ex : donner envie de prendre du gorgonzola à la louche pour faire une sauce à un client qui a pris du chèvre)
- Proposer subtilement la montée en gamme (ex : donner envie de prendre du comté 24 mois à un client qui souhaite du 12 mois)
- Exploiter les arguments percutants (nouveauté, spécialité, plus de caractère...)
- Rebondir quand le client dit « non »
- Surprendre les habitués
- Vendre les produits dans l'ombre
- Valoriser la dégustation des produits

Bilan de la formation et questionnaire de satisfaction.

Modalités pédagogiques

Distanciel

Moyens et supports pédagogiques

- Formateur expert en vente
- Salle adaptée à la théorie
- Apport théorique et exercices pratiques
- Livret stagiaire
- Évaluation des connaissances
- Questionnaire post-formation afin d'évaluer les mises en application des connaissances et compétences acquises en formation

Modalités d'évaluation et de suivi

Bilan oral et évaluation des connaissances