

# Le cross-selling ou rebond commercial

Référence : MAN037

Catégories : **ACHAT-VENTE-FINANCES**

LANGUE(S) :



FR

DURÉE :

1 JOUR(S)

ORGANISME DE FORMATION :

REVAL

## 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.

### Personnes concernées :

Chargé(es) de clientèle, assistant(es) commercial(es), commerciaux ayant en charge le suivi et le développement d'un portefeuille clients

## CONTENU

### 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

- 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

## PÉDAGOGIE

Exposés théoriques, jeux de rôle et mises en situation (cas pratiques), travaux de groupe.

## PRÉREQUIS

Aucun.

*Cette formation est disponible en formule intra-entreprise*