

Ventes croisées et ventes à valeur ajoutée au téléphone, par courriel et en personne

Objectifs

Être en mesure d'apprendre et de mettre en application les techniques les plus reconnues de la vente suggestive afin d'augmenter ses ventes et de fidéliser sa clientèle.

Clientèle visée

Tous postes en service à la clientèle, soutien technique et vente.

Préalable

Aucun.

Contenu

- Définition : ventes croisées, ventes à valeur ajoutée et ventes alternatives
- Vente suggestive vs vente à pression
- Le point de vue du client : les 7 éléments essentiels d'une vente personnalisée
- Autoévaluation : preneur de commandes vs conseiller vendeur
- Le bon moment, le bon produit/service et le bon vocabulaire (les mots et expressions qui vendent)
- Phrases clés pour faire la transition vers l'analyse de besoins
- Questions stratégiques percutantes pour découvrir les besoins du client
- Proposer des produits/services personnalisés en faisant ressortir les avantages et bénéfices pour le client
- Sept techniques pour fermer la vente
- Traitement des objections les plus communes en 3 étapes
- Stratégies pour effectuer les suivis
- Étude de cas
- Élaboration d'un plan d'action individuel

• Outil d'aide-mémoire incluant les concepts clés.
440, boul. René-Lévesque Ouest, 5e étage, Montréal (Québec) H2Z 1V7

Téléphone: 514 380 0380 | sans frais: 514 380 0380 (Mt) / 418 681 0865 (Qc) / 1 877 380 8228

<http://www.technologia.com/fr/capital-humain-et-gestion/gerer-la-relation-client/service-a-la-clientele/ventes-croisees-et-ventes-a-valeur-ajoutee-au-telephone-par-courriel-et-en-personne/>

Pour nous contacter: formation@technologia.ca

© 2019 Tous droits réservés. Groupe informatique Technologia inc.

DURÉE
1 JOUR

PRIX RÉGULIER
510 \$

PRIX PRÉFÉRENTIEL
460 \$

Sélectionner la date de formation

Montréal	9 octobre 2019
Québec	17 octobre 2019
Gatineau	29 octobre 2019
Montréal	22 janvier 2020
Québec	7 février 2020
Montréal	25 mars 2020

Ce cours est aussi offert en [formation privée ou conférence](#).