

Financement

Formation professionnelle continue
Non conventionnée / sans dispositif

Organisme responsable et contact

OBBYSHARE
DELBOURG ALAIN
06.82.17.66.64
alain@obbygroup.com

Accès à la formation

Publics visés :

Demandeur d'emploi
Jeune de moins de 26 ans
Personne handicapée
Salarié(e)
Actif(ve) non salarié(e)

Sélection :

Inscription obligatoire par un conseiller en insertion professionnelle
Dossier
Tests
Concours
Entretien
Inscription directe ou par un conseiller en insertion professionnelle
Méthode de recrutement par simulation
Épreuves écrites
Épreuves orales

Niveau d'entrée requis :

Sans niveau spécifique

Conditions d'accès :

Non renseigné

Prérequis pédagogiques :

Prérequis : Être en contact avec les clients pour la vente Être à l'aise avec la navigation sur Internet et un ordinateur - Test de positionnement au début de la formation.

Contrat de professionnalisation possible ?

Non

Objectif de la formation

Augmenter vos ventes grâce aux techniques de vente additionnelle : Transformez chaque interaction en opportunité de vente pour maximiser votre chiffre d'affaires. Améliorer l'expérience client pour fidéliser durablement : Maîtrisez les clés d'un accueil et d'une relation client exceptionnels, qui transforment les visiteurs en clients réguliers. Optimiser la gestion des coûts et des ratios : Apprenez à établir des fiches techniques précises et à maîtriser les coûts de revient pour garantir la rentabilité de chaque produit. Gagner en autonomie avec des outils pratiques : Mettez en place des méthodes et outils concrets (mercuriale, fiches techniques) pour gérer efficacement vos stocks et vos marges.

Contenu et modalités d'organisation

Le contexte de l'entreprise (1h) : Définir ce qu'est la vente additionnelle ainsi que ses enjeux. Comprendre le but et le rôle de la vente additionnelle. Déterminer le résultat à obtenir. Définir le climat d'une vente additionnelle. Connaître et définir le rôle primordial du vendeur. Les différents types de ventes additionnelles pour optimiser ses ventes (1h) : La vente complémentaire. La vente d'opportunité. La vente plaisir. Les techniques à mettre en œuvre pour favoriser la vente (2h) : Déterminer le profil du client ainsi que ses attentes. Connaître les composantes de la qualité de service. Comprendre les enjeux de la communication verbale et non verbale. Profiter de chaque occasion pour proposer une vente additionnelle. Développer ses compétences émotionnelles, communicationnelles et relationnelles. Connaître et Avoir un discours plaisir autour de la carte, raconter une histoire. Réussir son accueil en face à face (1h) : Maîtriser parfaitement les comportements d'ouverture lors de l'accueil. Développer son savoir-être, notamment en termes de sourire, d'attitude positive et de gestes d'accueil. Savoir faire patienter votre clientèle. Acquérir les techniques essentielles de la relation client (1h00) : Connaître son établissement et son environnement pour être un ambassadeur de l'image de marque. Faire bonne impression au téléphone et en face à face. Prendre congé et s'assurer du niveau de satisfaction du client. Se mettre en observateur pour éviter toutes insatisfactions. Être présent et discret, une question d'attitude. Transformer les réclamations client en pépite pour mieux fidéliser la clientèle. Développer l'écoute active (1h00) : Savoir se montrer à l'écoute du client et faire preuve d'empathie. Maîtriser les actions fondamentales de l'écoute active. Les notions de bases de la gestion des coûts et ratios : (1h30) - Coût matières et marge brute - Chiffre d'affaires - Les objectifs habituels - Le mécanisme du coefficient multiplicateur Les outils incontournables de gestion : (3h00) La mercuriale - Définition des produits - Le benchmarking - Le choix des fournisseurs - L'intégration des pertes dans un prix d'achat net - Les bases de la gestion des stocks et l'inventaire La fiche technique (version ...

Parcours de formation personnalisable ?
Oui
Type de parcours
Mixte

Validation(s) Visée(s)

> Attestation de fin de formation

Et après ?

Suite de parcours

Non renseigné

Calendrier des sessions						
Numéro Carif	Dates de formation	Ville	Organisme de formation	Type d'entrée	CPF	Modalités
00532884	du 04/12/2024 au 05/12/2024	Bordeaux (33)	OBBYSHARE		Non éligible	
00567905	du 11/02/2025 au 12/02/2025	Bordeaux (33)	OBBYSHARE		Non éligible	
00567906	du 11/03/2025 au 12/03/2025	Bordeaux (33)	OBBYSHARE		Non éligible	