

Vente Additionnelle et Rebond Commercial par Téléphone

Lien :
https://innov-maroc.com/formation/vente-additionnelle-et-rebond-commercial-par-telephone

DURÉE
2 jours (14h)

RÉFÉRENCE
MC354

CATÉGORIE
Efficacité et Performance des Commerciaux

INNOV MAROC

OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de cette formation, vous serez capable de :

- Comprendre l’intérêt du rebond et de la vente additionnelle
- Maîtriser les techniques de vente et oser le rebond commercial
- Construire un argumentaire produit et savoir répondre aux objections
- Identifier les moments propices au rebond commercial

POUR QUI ?

- Téléconseillers
- Télévendeurs
- Commerciaux
- Téléacteur
- Vendeurs en point de vente
- ADV
- Hotliners
- Toute personne chargée de vendre et promouvoir un service/produit

INNOV MAROC



Programme détaillé

1 / Poser les bases pour comprendre et réaliser la mission attendue

- Les enjeux de la démarche commerciale
- L’offre: forces et faiblesses, facteurs clés de succès pour contrebalancer la concurrence
- L’environnement économique concurrentiel
- Comprendre le fonctionnement et le comportement d’achat des clients

2 / Maîtriser les techniques de vente et oser le rebond commercial

- Travailler sa communication par téléphone : le ton, le rythme et la voix
- Assurer la personnalisation du contact pour créer un climat de confiance et développer une relation commerciale efficace
- Rappel du principe de l'assertivité au téléphone et la notion d'empathie

3 / Maîtriser les bases d'un plan d'appel en télévente intégrant la notion de rebond commercial

- Focus sur le plan d'appel et les étapes indispensables :
- Les étapes : accueil, prise en compte de la demande, réponse, conclusion, etc.
- Les techniques : écoute (écoute active, sélective), questionnement, reformulation
- Le principe de cross-selling et up-selling, comment et à quel moment pratiquer le rebond commercial
- Faire le point sur ses offres de produits ou services
- Identifier les leviers possibles

4 / Présenter les arguments les plus percutants

INNOV MAROC

- Rappel :Le vocabulaire approprié à la télévente
- Savoir présenter une offre ou un produit de façon claire et précise
- Intégrer que la vente complémentaire ou additionnelle peut-être une attente de votre client !

5 / Maîtriser les techniques de réponse aux différentes objections

- Qu'est-ce qu'une objection ? Comment réfuter une objection ?
- Déterminer les réponses aux objections classiques d'achat de produits additionnels (report, prix, quantité, etc.)

6 / Capitaliser sur sa stratégie commerciale en télévente

- Identifier les arguments les plus percutants
- Identifier les objections classiques et les réponses adaptées
- Analyser les situations permettant de pratiquer un rebond commercial efficace
- Quand proposer une prestation ou un produit complémentaire ?
- Identifier les situations propices au rebond commercial pour monter en gamme
- Identifier les produits à proposer en fonction d'une situation ou d'un contexte
- Tester, adapter et valider son discours auprès d'un échantillon représentatif

7 / Conclure une vente additionnelle

- Savoir quand et comment conclure pour engager le client vers une vente
- Reformuler la confirmation de l'engagement du client et conclure sous forme de suivi ou non

INNOV MAROC

Approche pédagogique

- Support Ecrit et Projection
- Exposés Interactifs, Podcasts et Vidéos
- Brainstorming et Jeux de Rôle
- Mises en Situation pour faciliter l'assimilation
- Cas Pratiques et Labs inclus pour leur impact opérationnel
- Test de Validation des Acquis des Connaissances

Prochaines dates programmées

01 au 02 Déc. 2026	Distanciel
28 au 29 Jan. 2027	Présentiel - Casablanca
30 au 31 Mars 2027	Présentiel - Casablanca
27 au 28 Mai 2027	Présentiel - Casablanca
27 au 28 Juil. 2027	Présentiel - Casablanca

Autres dates possibles sur demande. Contactez-nous pour organiser une session intra-entreprise.

Réservation & Renseignements

Téléphone : +212 522 247 210
Email : contact@innov-maroc.com
Web : https//www.innov-maroc.com

INNOV MAROC — Tous droits réservés