

Développer les ventes additionnelles au comptoir

Objectifs de formation

- Développer les ventes additionnelles au comptoir

Objectifs pédagogiques

- Augmenter le panier moyen sans forcer la vente
- Développer des réflexes simples et efficaces de vente additionnelle au comptoir
- Valoriser les produits (et le savoir-faire artisanal) auprès des clients

Durée : 02 jours -14 heures

Mise à jour le : 9 juin 2026

Présentiel : Présentiel ou Classe virtuelle

Tarifs :

1295 €

Dates :

Les 21, 28 octobre 2026

Les 08, 15 Décembre 2026

Les 16, 23 Février 2027

Les 21, 28 Avril 2027

Les 22, 29 Juin 2027

Prérequis

- Expérience en vente

Public

- Vendeurs / vendeuses
- Responsables de point de vente
- Apprentis en vente

Programme

Les fondamentaux de la vente au comptoir

- Les spécificités de la vente au comptoir
- Le rôle du vendeur : servir, conseiller et fidéliser

- Comprendre l’impact des ventes additionnelles sur le chiffre d’affaires et la satisfaction client

Réussir les ventes complémentaires (cross selling)

- Différencier vente complémentaire et vente additionnelle
- Identifier les bonnes associations de produits
- Quand et comment proposer sans ralentir le service
- Adapter son discours selon le client (habitué, pressé, occasionnel)

Réussir la montée en gamme (up selling)

- Proposer des produits de gamme supérieure avec naturel
- Mettre en valeur la qualité, le fait-maison et les spécialités…
- Argumenter simplement en fonction des besoins du client
- Gérer les objections courantes (prix, habitude, rapidité)

Conclure efficacement et fidéliser

- Repérer les signaux d’achat au comptoir
- Utiliser des phrases de conclusion simples et efficaces
- Transformer la vente additionnelle en expérience positive
- Créer l’envie de revenir (conseil, recommandation, nouveauté)

Modalités pédagogiques

- Alternance d’apports théoriques et pratiques
- Exercices d’applications construits à partir des informations transmises par le commanditaire
- Travail en sous-groupe
- Document de synthèse remis à l’issue de la formation
- Matériel : aucun

Modalités d'évaluation des acquis

- En amont de la formation : recueil des attentes, réunion de cadrage
- Pendant la formation : Test, QCM, cas pratiques, mises en situation
- En aval de la formation : évaluation à chaud, évaluation à froid.

Financement

- OPCO sous conditions
- Entreprise
- Individuel

Dates et horaires

- Intra-entreprise en concertation avec l’entreprise
- Inter-entreprises, selon planning de formation ORDIA
- Horaires de 8h30 à 12h00 et de 13h00 à 16h30

Prévention des ruptures de parcours en formation

- Création d'un climat bienveillant et inclusif dès le démarrage pour favoriser l'implication de chacun.
- Identification des niveaux et besoins individuels afin d'adapter le rythme et les explications (tour de table).
- Méthodes pédagogiques variées (démonstrations, cas pratiques, échanges collectifs) pour maintenir l'attention et l'intérêt.
- Questions fréquentes de la part de l'intervenant/e et valorisation des apports des participant·e·s pour renforcer l'engagement.
- Temps de reformulation ou appui individuel si nécessaire afin d'éviter le décrochage.