

Partie 1 : Importance des ventes additionnelles

Introduction :

Présentation de l'objectif de la formation et de l'importance des ventes additionnelles dans notre activité.

Explication du lien entre les ventes additionnelles et notre chiffre d'affaires global.

Les ventes additionnelles en action :

- Exemples concrets de ventes additionnelles et de leur impact sur notre activité.
- Discussion sur les opportunités de ventes additionnelles que nous pouvons identifier dans le domaine de la cigarette électronique.

Avantages des ventes additionnelles :

- Augmentation du chiffre d'affaires et de la rentabilité.
- Renforcement de la relation client et fidélisation.
- Amélioration de l'expérience client grâce à des suggestions pertinentes.
- Impact positif sur notre position concurrentielle.

Partie 2 : Conséquences de ne pas réaliser de ventes additionnelles

Perte de revenus potentiels (mais pas que...) :

- Mise en évidence du manque à gagner en termes de chiffre d'affaires.
- Discussion sur les conséquences financières pour l'entreprise. **(Voir dans quelle mesure aborder ce sujet avec Isabelle / Sensibilisation importante)**
- Impact sur la satisfaction client.
- Réflexion sur les attentes des clients et leur perception des ventes additionnelles.
- Discussion sur l'importance de répondre aux besoins des clients de manière complète.

Partie 3 : Compréhension de l'obligation de résultat

- **Définition de l'obligation de résultat.**
- Explication de l'obligation de résultat dans notre contrat de travail.
- Discussion sur notre responsabilité en tant que vendeurs d'atteindre les résultats fixés.

Application de l'obligation de résultat dans notre travail :

- Discussion sur les objectifs et les indicateurs de performance liés à notre activité de vente.
- Réflexion sur les moyens de démontrer notre engagement envers l'obligation de résultat.

Conclusion :

- Récapitulatif des points clés abordés dans la formation.
- Encouragement à mettre en pratique les connaissances acquises et à maximiser les ventes additionnelles.
- Rappel de l'importance de l'obligation de résultat dans notre travail de vendeurs.

Cette formation vise à renforcer la compréhension de nos vendeurs quant à l'impact positif des ventes additionnelles sur notre activité.

Nous espérons également que la discussion sur l'obligation de résultat les motivera à atteindre les objectifs fixés.

Partie 1 : Importance des ventes additionnelles / *Fiche formateur.*

Introduction :

Comme vous le savez, les ventes additionnelles sont d'une **importance capitale dans notre activité de vente**, et cette formation vous permettra de comprendre pourquoi.

Les ventes additionnelles ne sont pas seulement une opportunité d'augmenter notre chiffre d'affaires, elles sont également un moyen de **satisfaire pleinement nos clients**.

En leur proposant des produits complémentaires qui répondent à leurs besoins spécifiques, nous leur offrons une **expérience d'achat plus enrichissante** et cela renforce leur satisfaction et favorise leur fidélité envers STOOM.

Mais ce n'est pas tout, les ventes additionnelles nous permettent également de **renforcer notre position concurrentielle***.

(*def/ Place d'une entreprise, d'une marque ou d'un produit analysé dans son espace concurrentiel en termes de part de marché, d'image, de forces et de faiblesses, d'opportunités et de menaces).

En proposant une gamme étendue de produits et en étant **proactifs** dans notre approche commerciale, **nous nous distinguons de nos concurrents** et démontrons « notre valeur ajoutée à nos clients ».

Au cours de cette formation, nous allons aborder différentes techniques de vente additionnelle, vous apprendrez à identifier les opportunités de ventes additionnelles, à suggérer des produits complémentaires **de manière pertinente et à améliorer vos résultats de vente**.

Nous mettrons également l'accent sur l'importance de **l'écoute active** et de la **compréhension des besoins spécifiques de chaque client** afin de proposer des **solutions adaptées**.

Les ventes additionnelles sont une compétence clé dans notre métier de vendeur, grâce à elles nous offrons à nos clients une expérience de qualité supérieure.

L'impact sur notre CA :

Les ventes additionnelles jouent un rôle clé dans l'augmentation de notre chiffre d'affaires (CA).

En proposant des produits ou services complémentaires à nos clients, nous générons des ventes supplémentaires qui viennent s'ajouter à nos ventes principales.

L'un des avantages majeurs des ventes additionnelles est qu'**elles augmentent la valeur de chaque transaction**, en persuadant nos clients d'acheter des produits supplémentaires qui correspondent à leurs besoins ou à leurs intérêts, nous augmentons le montant total de leur achat.

Cela se traduit directement par une augmentation du CA.

Prenons un exemple simple : un client vient dans notre boutique pour acheter une cigarette électronique. En proposant des liquides supplémentaires, des accessoires ou d'autres produits complémentaires, **nous augmentons la valeur de sa commande initiale.**

Ainsi, un achat qui aurait pu se limiter à une cigarette électronique **devient une transaction plus rentable grâce aux ventes additionnelles.**

Les ventes additionnelles ont également un effet multiplicateur sur notre CA, lorsque nous parvenons à réaliser des ventes additionnelles **auprès de nombreux clients, leur impact se cumule et contribue à une augmentation significative de notre chiffre d'affaires global.**

Chaque petite vente additionnelle, lorsque multipliée par le nombre de transactions effectuées, a un impact non négligeable sur notre CA annuel.

Les ventes additionnelles ne se limitent pas seulement à l'augmentation du CA à court terme, elles peuvent également **favoriser la fidélisation des clients.**

En proposant des produits complémentaires et en répondant à leurs besoins spécifiques, nous renforçons notre relation avec nos clients et **cela peut conduire à une fidélité accrue, à des achats répétés et à des recommandations positives**, ce qui contribue à une augmentation durable de notre CA.

Les ventes additionnelles ont donc un impact direct sur l'augmentation de notre chiffre d'affaires, elles permettent d'augmenter la valeur de chaque transaction, de multiplier les ventes réalisées et de favoriser la fidélisation des clients.

En développant nos compétences en vente additionnelle et en identifiant les opportunités dans notre activité, nous maximisons notre potentiel de croissance et de succès.

Les ventes additionnelles en action :

(ATTENDRE LE RESULTAT DU MOIS DE JUIN POUR POUVOIR L'UTILISER COMME EXEMPLE ET L'ANALYSER).

Montrer au vendeur(s) le tableau récapitulatif des « Ventes additionnelles conseil » du mois de Juin et **leurs proposer de l'analyser eux même dans un premier temps**, mettre le Tableau de « Suivi des Objectifs » face à ce dernier.

Avantages des ventes additionnelles :

Augmentation du chiffre d'affaires :

Les ventes additionnelles permettent d'augmenter notre chiffre d'affaires en générant des revenus supplémentaires **à partir des transactions existantes**.

En proposant des produits ou services complémentaires à nos clients, nous maximisons la valeur de chaque vente et augmentons ainsi notre revenu global.

Amélioration de la rentabilité : (Voir avec Isabelle si ce point doit être abordé)

Les ventes additionnelles sont souvent associées à des marges bénéficiaires plus élevées.

En proposant des produits complémentaires, nous pouvons **augmenter notre rentabilité sur chaque vente**, cela contribue au bon développement de notre entreprise.

Renforcement de la satisfaction client :

Contrairement à ce que l'on pourrait penser, les ventes **additionnelles ne sont pas « intrusives »**, elles permettent même de mieux répondre aux besoins de nos clients.

En proposant des produits ou services supplémentaires qui complètent ou améliorent leur achat initial, **nous augmentons leur satisfaction et créons une expérience d'achat plus complète, cela favorise la fidélité des clients et encourage les recommandations positives**.

Différenciation concurrentielle :

Nous nous distinguons également de nos concurrents grâce aux ventes additionnelles, en offrant une gamme de produits ou services plus étendue.

Cela renforce notre position sur le marché et nous permet de répondre à un éventail plus large de besoins des clients.

La capacité à proposer des ventes additionnelles **peut être un facteur décisif pour attirer et fidéliser les clients**.

Maximisation de la valeur client :

Les ventes additionnelles permettent de proposer une solution plus complète et personnalisée à nos clients.

En comprenant leurs besoins spécifiques et en leur offrant des produits complémentaires, nous créons une valeur ajoutée et une expérience client plus satisfaisante **ce qui renforce la perception de nos clients quant à notre expertise et notre capacité à les aider**.

Partie 2 : Conséquences de ne pas réaliser de ventes additionnelles / Fiche formateur.

« Perte de revenus potentiels... Mais pas que ! » :

(Demander aux vendeurs formés si ils ont une idée des points négatifs que la non proposition de vente additionnelle peut générer).

En plus de la perte de revenus potentiels, la négligence des ventes additionnelles peut avoir d'autres conséquences négatives pour notre entreprise voici quelques points supplémentaires à considérer :

Diminution de la rentabilité :

Les ventes additionnelles sont souvent associées à des marges plus élevées, en négligeant ces opportunités, nous risquons de compromettre notre rentabilité.

En n'exploitant pas ces sources de revenus supplémentaires, notre rentabilité globale pourrait être affectée.

Fidélité réduite des clients :

En ne proposant pas ces ventes complémentaires, nous risquons de ne pas satisfaire pleinement nos clients, cela peut se traduire par **une baisse de leur fidélité, car ils pourraient rechercher des solutions plus complètes chez nos concurrents.**

Image de marque impactée et affaiblie :

Les ventes additionnelles sont souvent perçues comme une marque d'expertise et de souci du client, en les négligeant, nous donnons l'impression de ne pas offrir un service complet ou de ne pas avoir une connaissance approfondie de nos produits et services (attention cela pourrait potentiellement affecter notre image de marque et notre réputation auprès des clients).

Perte d'opportunités de croissance :

Les ventes additionnelles offrent **une opportunité de croissance continue** pour notre entreprise, en les négligeant, nous pourrions passer à côté de nouvelles sources de revenus et de développement commercial.

Les ventes additionnelles peuvent également être une porte d'entrée pour attirer de nouveaux clients et explorer de nouveaux marchés.

Impact sur le service client :

Les ventes additionnelles peuvent également avoir un impact positif sur le service client, en proposant des produits ou services complémentaires, nous aidons nos clients à obtenir une solution plus adaptée à leurs besoins.

En négligeant ces ventes additionnelles, nous pourrions ne pas fournir à nos clients le service complet et la **valeur ajoutée qu'ils peuvent attendre de nos équipes.**

Partie 3 : Compréhension de l'obligation de résultat /

Fiche formateur.

Définition de l'obligation de résultat :

Dans le cadre d'un contrat à durée indéterminée (CDI) pour un vendeur, l'obligation de résultat se **réfère à l'engagement du salarié à atteindre les résultats définis par l'employeur dans l'exercice de ses fonctions de vente.**

En tant que vendeur, l'obligation de résultat signifie que vous êtes tenu de réaliser les objectifs fixés par votre employeur, tels que des quotas de vente, des objectifs de chiffre d'affaires, ou tout autre indicateur de performance spécifique à notre activité de vente.

Cela suppose de mettre en œuvre les actions nécessaires pour atteindre ces objectifs, en utilisant vos compétences en matière de vente, votre connaissance des produits et services, ainsi que les techniques de persuasion et de négociation appropriées.

L'obligation de résultat ne signifie pas une garantie absolue de réussite dans toutes les situations. Certaines variables peuvent influencer les résultats, la concurrence ou d'autres facteurs externes. Cependant, cela ne décharge pas le vendeur de sa **responsabilité de tout mettre en œuvre pour atteindre les objectifs fixés.**

Dans le cadre de votre CDI en tant que vendeur, il est important de **comprendre clairement les attentes de votre employeur en termes de résultats**, cela peut être défini dans vos objectifs individuels, vos objectifs de vente globaux ou dans tout autre document fourni par l'entreprise.

En cas de non-atteinte des résultats fixés, l'employeur peut prendre des mesures appropriées, telles que des mesures disciplinaires ou des actions correctives, en fonction des politiques internes de l'entreprise et des dispositions légales en vigueur.