

LES ÉTAPES DE VENTE : LES VENTES ADDITIONNELLES

SITUATION PROFESSIONNELLE :

Vous travaillez dans l'institut « L'étoile des sens » situé à Brétignolles sur Mer. Vous vous êtes fixé(e) l'objectif d'être la/le meilleur(e) conseiller(ère) du mois. Cependant, vous avez constaté que vos collègues Dorothee et Audrey, vendent plus de produits que vous.

Ainsi, pour améliorer vos techniques de vente et espérer remporter le titre tant attendu, vous souhaitez proposer systématiquement à vos clients au moins une vente additionnelle.

OBJECTIFS :

- **Conseiller et vendre des produits cosmétiques et des prestations esthétiques :**
- Différencier la vente additionnelle complémentaire de la vente additionnelle supplémentaire.
 - Proposer une vente additionnelle pertinente de produits et/ou de prestations.



COMPÉTENCES VISÉES	MI	MF	MS	TBM
C31 : Accueillir et prendre en charge la clientèle				
1- Adopter une attitude professionnelle : tenue professionnelle adaptée et attitude & langage adaptés au profil du ou de la client(e).				
2- Créer les conditions d'accueil matérielles relatives à l'hygiène, ambiances.				
3- Conduire un dialogue en pratiquant une écoute active et mise en confiance du client.				
C32 : Analyser les attentes de la clientèle.				
1- Repérer les attentes, les besoins et les motivations du (de la) client(e) au moyen d'un questionnaire pertinent et d'une observation méthodique.				
2- Présenter un diagnostic exact et argumenter un bilan personnalisé des attentes, des besoins et des motivations de la clientèle en vue de la vente ou de conseils d'utilisation de produits, de prestations esthétiques.				
C33 : Conseiller et vendre des services et les produits				
1- Reformuler correctement les besoins de la clientèle.				
2- Sélectionner et proposer des produits ou des services adaptés aux attentes.				
3- Argumenter d'une manière développée la sélection relative aux attentes, aux besoins de la clientèle.				
4- Répondre d'une manière pertinente aux objections en repérant les freins à la décision.				
5- Proposer d'une manière pertinente une vente additionnelle de produits et/ou de services.				
6- Conclure la vente en procédant à l'encaissement, en proposant d'une manière argumentée des doses d'essai, en prenant un ou des rendez-vous & en utilisant les outils de fidélisation.				

MI : Maîtrise Insuffisante – MF : Maîtrise Fragile – MS : Maîtrise Satisfaisante – TBM : Très Bonne Maîtrise

NOM : _____

PRÉNOM : _____