

Annexe 13 : Vente additionnelle

Quoi ?	Avec quoi, comment, quand ?	Pour quoi ?	Avec quels résultats ?
1. J'accueille le client	Le sourire et la parole	Créer un premier contact	Le client est en confiance
2. Je découvre ses besoins et ses contraintes	• Une écoute attentive • Le sourire et la parole • Je lui pose des questions sur le ou les produits recherchés	Adapter le plus possible mon offre à ses besoins	« Quel type de jouets recherchez-vous ? Pour un enfant de quel âge ? Fille ou Garçon ? »
3. Je le prends en charge et je lui propose des produits qui pourraient correspondre à ses attentes	• Le sourire et la parole • Une sélection de produit • On emmène le client vers le rayon souhaité	Satisfaire le besoin du client	« Je peux vous proposer ces articles qui conviennent le plus à votre ou vos enfants »
4. J'argumente et renseigne le client sur le produit proposé	• Le sourire et la parole • Une bonne connaissance des produits • Je prends le produit en main • Je me positionne dos au rayon • On rassure le client sur son choix	Le mettre en confiance et lui vendre le ou les produits désirés ou additionnels	Je lui explique les différentes caractéristiques et les points forts des produits
5. Je lui propose une « Mini Cars RC » en complément de ses achats	• Le sourire et la parole • Des arguments • Le podium des Mini Cars	Pour réaliser mes objectifs et faire croire que c'est le produit phare de l'année 2014	« C'est le produit phare de 2014, tous les enfants des cours de récré en ont. On est presque en rupture. »
6. Une démonstration	• Une Mini Cars de démonstration à faire tester au client ou à son enfant • Le sourire et la parole	Créer une envie chez le client	« Voulez vous l'essayer ? Ou je vous propose de l'essayer ? »
7. Je conclus la vente	• En le conduisant en caisse et en lui portant ses produits • Le sourire et la parole • Prise de congé	Finaliser la vente pour qu'il paie ses achats	Prise de congé tout en étant souriant et en lui souhaitant une bonne fin de journée