



Ventes Additionnelles et Montée en Gamme : cross Selling & up selling

Lien :
<https://maroc-performance.com/formation/ventes-additionnelles-et-montee-en-gamme-cross-selling-up-selling>

 DURÉE
2 jours (14h)

 RÉFÉRENCE
MC303

 CATÉGORIE
Techniques de Vente

OBJECTIFS DE LA FORMATION

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

- ✓ Maîtriser toutes les étapes d'un entretien de vente comprenant le cross selling
- ✓ Construire des argumentaires efficaces
- ✓ Appréhender les techniques fondamentales de traitement des objections

POUR QUI ?

- ✓ Commerciaux
- ✓ Vendeurs Sédentaires
- ✓ Personnel d'accueil



Programme détaillé

1 / L'attitude commerciale dès le début

- Instaurer un climat de confiance
- La règle des 4x20
- Préparer son argumentation
- L'importance de l'écoute active dans la vente

2 / Focus sur l'entretien de vente

- Les étapes clé de l'entretien de vente
- Connaître l'historique de son client : ses achats, fréquences et autres...
- Créer le lien avec son client
- Capter l'attention
- Pratiquer une écoute active
- L'art du questionnement efficace
- Identifier les opportunités
- Présenter et argumenter son offre
- Décoder les signaux
- Optimiser la conclusion
- Réussir sa prise de congé

3 / Le principe des ventes complémentaires : le cross selling ou cross sell

- Le cross selling ou comment vendre des produits complémentaires avec méthode
- Intégrer le plan de vente « Cross selling » dans sa démarche commerciale

- Identifier les arguments et anticiper les objections

4 / Le principe de la montée en gamme : Le up selling ou comment vendre des produits de gamme supérieure

- Le plan de vente « Up selling » : oser la montée en gamme
- Identifier les arguments et anticiper les objections du up selling
- Capitaliser sur le profil des clients pour adapter son argumentation

5 / La réfutation des objections

- Comprendre le processus psychologique d'une objection
- La dissonance cognitive - De la question à l'objection - Les différentes objections
- Réfuter une objection : Choisir une méthode
- Méthode de l'anticipation, de l'atténuation, du contre-pied, de l'isolement
- Méthode de l'argument récursif, de la division, de l'addition
- Méthode comparative, différentiel

6 / Conclure un entretien de vente avec efficacité

- De l'échec au succès : entraîner le client vers la prise de décision
- Discerner les signaux d'achat et les freins à la vente, choisir son style de conclusion

🔗 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

 22 au 23 Déc. 2026

 Distanciel

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

Réservation & Renseignements

 **Téléphone** : +212 522 247 210

 **Email** : contact@maroc-performance.com

 **Web** : <https://www.maroc-performance.com>

Document généré le 23/10/2026 — Réf : MC303
Maroc Performance — Tous droits réservés