

## UPSELLING ET CROSS-SELLING : AUGMENTER SON PANIER MOYEN



### OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Comprendre les techniques de upselling vs cross-selling
- Identifier les opportunités d'augmentation de panier moyen tout au long du parcours client.
- Adapter son argumentaire commercial pour proposer des offres additionnelles pertinentes et personnalisées.
- Intégrer ces techniques de vente dans une démarche éthique, centrée sur la valeur et la satisfaction client.

### MODULE 1 : INTRODUCTION AUX TECHNIQUES D'UPSELLING ET CROSS-SELLING

- Définition de l'upselling et du cross-selling
- Comprendre le concept d'upsell definition marketing et sa place dans la stratégie commerciale.
- Analyser les différences entre cross-selling vs upselling : objectifs, timing et impact sur la relation client.
- Étudier des upselling exemples et cross-selling exemples issus du retail, du e-commerce et du service.
- Identifier les contextes dans lesquels l'une ou l'autre approche est la plus efficace.

### MODULE 2 : IDENTIFIER LES OPPORTUNITÉS DE VENTE ADDITIONNELLE

- Analyser les données clients (achats, navigation, historique) pour détecter les signaux d'achat.
- Identifier les moments propices pour proposer un upsell ou un cross-sell (avant-vente, panier, post-achat).
- Déterminer les produits ou services à fort potentiel d'augmentation du panier moyen.
- Élaborer un plan d'action orienté résultats pour augmenter le panier moyen d'un magasin ou d'un site en ligne.
- Créer un système de suivi pour mesurer l'impact de chaque action d'upselling ou de cross-selling.

### MODULE 3 : TECHNIQUES DE COMMUNICATION ET TRAITEMENT DES OBJECTIONS

- Travailler les techniques de formulation persuasive : reformulation, valorisation du bénéfice client, effet miroir.
- Adopter une posture orientée conseil plutôt que vente forcée.

- Gérer les objections avec tact : comment répondre à un refus sans dégrader la relation commerciale.
- Construire un discours de vente éthique et orienté valeur client.

#### MODULE 4 : OUTILS ET TECHNOLOGIES POUR MESURER ET OPTIMISER L'EFFICACITÉ

- Découvrir les outils d'automatisation des ventes qui suggèrent automatiquement des produits complémentaires ou premium.
- Exploiter un CRM et plateformes e-commerce pour repérer les opportunités d'upselling et de cross-selling.
- Comprendre le rôle des algorithmes de recommandation et de l'intelligence artificielle dans la personnalisation des offres.
- Mettre en place des indicateurs de performance (taux de conversion, panier moyen, marge additionnelle).
- Créer un tableau de bord de suivi de la performance d'upselling et de cross-selling.

#### Modalités et délais d'accès

Formation en visioconférence avec le formateur

Inscription possible jusqu'à 15 jours avant la formation.

Dans le cadre d'une inscription par une entreprise, un rendez-vous téléphonique ou en visioconférence est organisé entre le commanditaire et le formateur afin de cibler au mieux le besoin de formation.

Dans le cadre d'une inscription individuelle, le stagiaire doit compléter un questionnaire d'évaluation du besoin au minimum 10 jours avant le démarrage de la formation afin que ces besoins spécifiques puissent être pris en compte.

Un questionnaire d'auto-positionnement est à remplir par les stagiaires préalablement à chaque formation

Nos modules de formation sont évalués grâce à des quiz, QCM, réponses aux questions, etc.

#### Accessibilité

Nous sommes en mesure d'accompagner les stagiaires en situation de handicap. Afin de pouvoir étudier vos besoins et d'évoquer l'adéquation de notre formation à votre profil, prenez contact avec le référent formation.

#### Public

Ces formations s'adressent à toute personne souhaitant développer ses compétences en commerce, marketing ou communication, quel que soit son niveau d'expérience.



## Prérequis

- Avoir un ordinateur, une tablette ou un smartphone connecté à Internet
- Être à l'aise avec l'outil informatique (savoir naviguer sur Internet, envoi de mails, se connecter à une visioconférence etc.)
- Savoir lire, parler le français, rédiger et calculer.