

VENDEUR MULTI CANAL NUMÉRIQUE

« Cross-selling »



Ecole Supérieure
du Numérique
de Normandie

Lieu de
formation
ALENÇON
CAEN
ST LÔ

Durée
224 heures

NIVEAU
BAC

PROFIL PROFESSIONNEL :

- Le vendeur multi canal numérique sait vendre, en intégrant les outils numériques. Il sait adopter les méthodes et les moyens numériques adaptés, et au bon moment. Il sait travailler en équipe et partager les informations, et intègre systématiquement le numérique dans son approche de la vente. Il est aussi à l'aise dans la relation personnelle de la vente qu'avec l'outil informatique qui lui fournit les moyens de vendre mieux.

COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES :

- Pouvoir contribuer à organiser et mettre en œuvre une augmentation des ventes sur le long terme
- Connaître et maîtriser les outils techniques de cross-selling
- Capturer, partager et exploiter des données clients dans un objectif d'amélioration des ventes
- Réaliser des ventes additionnelles à forte valeur ajoutée
- Maîtriser les leviers de la vente émotionnelle
- Connaître les outils les plus adaptés pour développer son chiffre d'affaires et sa rentabilité
- Connaître et maîtriser les outils de vente en ligne, du e-commerce
- Comprendre l'environnement du e-commerce et ses tendances
- Développer une stratégie, un plan d'action pour son activité de e-commerce
- Connaître et pouvoir utiliser les outils de création de boutique en ligne
- Savoir dynamiser ses boutiques en ligne et hors ligne mutuellement
- Savoir exploiter les leviers du e-marketing pour développer ses ventes
- Se démarquer de la concurrence par une relation client riche

MATIÈRES ENSEIGNÉES

Vente et numérique

- Les enjeux de la vente additionnelle
- Les 5 règles d'or de la communication en face-à-face et au téléphone
- Satisfaire chaque client
- Stratégie, stratégies

Le numérique au service du cross-selling

- Capturer et organiser les données de ses clients
- Exploiter les données pour le cross-selling

Techniques et outils

- Le cross-selling pour la vente
- Capturer et vendre lors d'une recherche d'information
- Cross-selling et up selling
- Across-selling - l'achat fidélisé

Compléter la vente

- Affronter les situations difficiles
- Valoriser son rôle de conseil
- Fidéliser son client

Gérer son site de e-commerce

- Prestashop
- Places de marché
- Vendre sur les supports mobiles
- Les comparateurs de prix

Autour de la vente en ligne

- Commandes, logistique, expéditions
- Le paiement en ligne
- Lier le magasin physique à la boutique en ligne

FINANCEMENT :

- Entreprise en alternance
- Congé Individuel de Formation
- Etudiant
- Financement individuel

CONDITIONS D'ACCÈS :

- Niveau Bac, sur dossier

starTech
Normandy

Espace Numérique starTech
31, Bd de Strasbourg
61000 Alençon
Tél 02 33 80 87 50
www.startechnormandy.com