Niveau : FONDAMENTAUX

PROGRAMME :

FICHE PEDAGOGIQUE

DUREE : 3 jours, soit 21H de formation

FAIRE FACE SANS STRESS AU CLIENT DE L'ATELIER

Objectifs :

- *Mieux gérer la relation en situation de stress*
- *Propose des produits ou services en vente additionnelle*
- *Sécurise et fidélise le client atelier lors de la restitution du véhicule.*

Prérequis

Maitrise écrite et orale de la langue française.
En contact avec la clientèle après-vente

Public

Conseiller Service Après-vente automobile

Public mobilité réduite

Accessible à personne à mobilité réduite (nous contacter)

Coût de la formation

Nous contacter

Evaluation :

Test entrée et sortie

Programme :

- La communication interpersonnelle :
  - Comprendre le processus de communication
  - Identifier les facteurs influençant toute communication
  - Les fondamentaux de la communication interpersonnelle
- Accueillir le client physiquement ou téléphoniquement en créant une relation calme :
  - Les bonnes pratiques
  - Comment instaurer la communication positive
- Penser client et mieux comprendre ses besoins et attentes :
  - Développer son écoute active,
  - Questionner et reformuler
- Connaitre et maitriser les documents essentiels pour établir un dossier client dans les règles de l'art et ainsi limiter les conflits : ordre de réparation, devis, factures, garantie
- Réaliser des ventes additionnelles : les techniques
- Restituer le véhicule au client de l'atelier en le sécurisant avec l'explication de la facture. Objectif approfondir les connaissances techniques sur les réparations courantes pour avoir un discours clair, rassurant et expert.
- Gérer un dossier d'expertise (si activité carrosserie).
- Comprendre le stress dans la relation client et y faire face :
  - Comprendre le mécanisme du stress
  - Techniques de gestion de stress
  - Savoir traiter les objections des clients dans l'intérêt de tous

Travaux pratiques :

- Exercices d'applications, TEST /QUIZZ, jeux de rôles, échanges d'expérience entre les participants.

Moyens pédagogiques

- Pédagogie active et participative
- Diaporama d'animation
- Support stagiaire
- Support travaux pratiques (atelier)