

Niveau : **FONDAMENTAUX**

PROGRAMME :

FICHE PEDAGOGIQUE

DUREE : 2 jours, soit 14H de formation

FAIRE FACE SANS STRESS AU CLIENT LOCATION AUTO

Objectifs :

- ❖ Mieux gérer la relation en situation de stress
- ❖ Proposer des produits ou services en vente additionnelle
- ❖ Sécuriser et fidéliser le client

Prérequis

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

Public

Conseiller (ère) Location 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
- Connaître et maîtriser les documents essentiels pour établir un dossier client dans les règles de l'art et ainsi limiter les conflits
- Réaliser des ventes additionnelles : les techniques
- Faire le retour du véhicule client en le sécurisant
- 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
 - Traiter les réclamations clients

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)

Organisme de formation	Contact	Type de document	Date de validation
SIMORGH FORMATION - NEC PLUS FORMATION GFCA	GUADELOUPE : Immeuble MAGIC 3 JARRY 97122 BAIIE MAHAULT MARTINIQUE : ESPACE LAOUCHEZ, LES HAUTS DE CALIFORNIE 97232 LE LAMENTIN 0690 473273 ou 0690 704795	Fiche pédagogique	11/2021
SITE INTERNET : www.groupe-formateurs.fr			