

Niveau : **FONDAMENTAUX**

PROGRAMME :

FICHE PEDAGOGIQUE

DUREE : 3 jours, soit 21H de formation

RECEPTIONNER ET GERER SANS STRESS LE CLIENT EN MRA

Objectifs :

- ❖ Comprendre la nécessité d'un excellent accueil comme l'un des piliers de la formation conseiller et réceptionnaire après - vente.
- ❖ Maitriser les techniques de vente pour identifier les besoins clients
- ❖ Mieux construire un argumentaire de vente.
- ❖ Augmenter le panier moyen grâce au Up Selling et Cross Selling (ventes additionnelles et complémentaires).
- ❖ Sécuriser et fidéliser le client à l'atelier

Programme :

- La communication interpersonnelle, ses enjeux :
 - comprendre le processus de communication
 - identifier les facteurs influençant toute communication
 - les fondamentaux de la communication interpersonnelle.
- Les facteurs clés de succès pour offrir le meilleur accueil au client pour une expérience client réussie
 - Les préparatifs : lieu de vente, poste de travail, l'organisation interne et soi-même.
 - La prise de contact à la réception sur le lieu de vente selon la règle des 4X20.
 - La prise en charge du client au téléphone : les fondamentaux et astuces.
- Penser client et mieux comprendre ses besoins et attentes pour créer un climat de confiance et de professionnalisme :
 - Avec l'approche SONCAS,
 - En développant son écoute active
- Bien construire son argumentaire avec la méthode CAP
- Réaliser des ventes additionnelles / complémentaires pour augmenter le panier moyen et fidéliser vos clients : les techniques et astuces

Prérequis

Maitrise écrite et orale de la langue française.

Connaissances des Pièces de rechange automobile, de la concurrence, des clients

Travaux pratiques :

- Exercices d'applications à partir de cas concrets, jeux de rôles, travaux en sous-groupes, échanges d'expérience entre les participants

Public

- Conseiller Service après-vente automobile
- Réceptionnaire Service après-vente automobile
- Toute personne ayant des relations commerciales sur un point de vente.

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

Public mobilité réduite

Accessible à personne à mobilité réduite (nous contacter)



Coût de la formation

Nous contacter

Moyens pédagogiques

- Pédagogie active et participative
- Diaporama d'animation
- Support stagiaire
- Jeux pédagogiques
- Atelier connecté pour répondre à toutes les questions techniques automobile

Evaluation :

Test entrée et sortie

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