

Niveau : **FONDAMENTAUX**

PROGRAMME :

FICHE PEDAGOGIQUE

DUREE : 2 jours, soit 14H de formation

VENDRE MIEUX ET PLUS AU CLIENT A L'ATELIER

Objectifs :

- ❖ Comprendre la nécessité d'un excellent accueil comme l'un des piliers de la formation conseiller après-vente.
- ❖ Maitriser les techniques de vente.
- ❖ 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.

Prérequis

Maitrise écrite et orale de la langue française.
Connaissances des Pièces de rechange automobile, de la concurrence, des clients.

Public

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

Public mobilité réduite

Accessible à personne à mobilité réduite (nous contacter)



Coût de la formation

Nous contacter

Evaluation :

Test entrée et sortie

Programme :

- Les préalables à la vente en l'atelier :
 - connaissance de soi, des services APV, de la concurrence, des clients
 - le point de vente : lieu de vente et poste de travail
 - la préparation mentale : lever ses propres freins
 - préparation matérielle : votre organisation et les moyens à votre disposition
- Les différentes étapes de la vente :
 - Accueillir le client physiquement ou téléphoniquement en créant une relation calme : instaurer la communication positive. La prise de contact : la règle des 4X20.
 - Faire une bonne découverte des besoins : approche SONCAS, développer son écoute active, la reformulation
 - Bien construire son argumentaire : méthode CAP,
 - Défendre son prix : l'objection prix n'est pas une objection réelle dans 90 % des cas, règles pour éviter l'objection « c'est trop cher », techniques et astuces pour vaincre l'objection prix.
 - Traiter les objections techniques et commerciales des clients dans l'intérêt de tous : les différents types d'objections, méthode ADERA
 - La conclusion : comment conclure en sécurisant la vente
- Réaliser des ventes additionnelles / complémentaires pour augmenter le panier moyen et fidéliser vos clients : définitions, les techniques et astuces
- Mieux comprendre le profil prospect ou client pour bien communiquer : Méthode DISC.

Travaux pratiques :

- Exercices d'applications à partir de cas concrets, jeux de rôles, travaux en sous-groupes, 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 BAIE 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			