

L'ATTITUDE COMMERCIALE ET LA VENTE ADDITIONNELLE

VAD 1

1 jour
7 heures



Présentiel 100%

Objectifs

- Mettre en exergue les bons comportements commerciaux en accueil client.
- S'initier aux techniques de base de la vente en réception.
- Mettre en place et optimiser les procédures de réception du client et de «tour du véhicule».
- Mettre en place une méthodologie de vente additionnelle.
- Présenter les travaux réalisés sur le véhicule du client
- Présenter et expliquer la facture en mettant en place un argumentaire
- Favoriser le commerce et développer le chiffre d'affaires de l'entreprise

Bénéfices de cette formation

Découvrir les mécanismes de la vente additionnelle, de l'accueil et de la relation client

Méthodes et moyens pédagogiques

- Groupe : 8 participants
- Pédagogie active et participative
- Diaporama d'animation et support stagiaire
- Exercices pratiques en situation des techniques de vente additionnelle, argumentaire commercial et relation clients

Compétences du formateur

- Formateur spécialisé en pédagogie des adultes et techniques d'animation, expert de l'activité automobile et de la relation client
- Double compétence technique et pédagogique

Modalités d'évaluation et suivi de la formation

- Evaluation formative par observation, exercices et/ou mises en situation
- Contrôle des connaissances en début et fin de formation
- Feuille d'émargement
- Attestation de fin de formation remise à chaque stagiaire

Public concerné

- Réceptionnaire et/ou toute personne dédiée à la relation avec les clients en réception et accueil des véhicules

Pré-requis : aucun

Modalités d'accès

- Formation en présentiel, animée en région (voir site internet « institut-ad.fr » rubrique AGENDA)

Programme

THEORIE et FONDAMENTAUX

La réception du client

- Les paramètres fondamentaux de l'accueil client
- L'attitude positive et les bons comportements en réception client
- Le process de réception

La technique de vente additionnelle

- Présentation de la technique de vente additionnelle
- Positionnement de la vente additionnelle dans le process de réception

La méthode OR²

- Objectif de la méthode
- Principe de la méthode
- Exercices et mise en situation

Les techniques de vente en réception

- Le process de réception du véhicule optimisé
- Les différentes étapes de l'acte de vente
- Savoir connaître les motivations d'achat d'un client
- Caractéristiques et argumentaire d'un produit
- Savoir conclure et répondre aux objections

La restitution du véhicule suite aux travaux

- Un moment de service et de confiance

La présentation de la facture

- La facture
- Commentaires et obligations de conseil

APPLICATION PRATIQUES

Exercices, mises en situation et cas concrets autour de la réception clients, réception véhicules et facturation.

NB : nos formations sont disponibles et ouvertes aux personnes en situation de handicap en fonction des besoins et des adaptations à prévoir. Contactez-nous pour réaliser une analyse de la demande.

Tarifs : voir « GUIDE TARIFAIRE & CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ».

mars-26