

FORMATION PIÈCES ET SERVICE

## PROSPECTER, MOTIVER ET CONVAINCRE AU TÉLÉPHONE

**Plus de 70 % des MRA** souhaitent une relation directe avec leur vendeur itinérant.

**15 % du temps** du vendeur itinérant devrait être dédié à la prospection.

**EN 2020** la relation de partenariat commercial est devenue incontournable.

### SOYEZ PLUS PERFORMANT AU TÉLÉPHONE



L'évolution des modes de distribution de la pièce de rechange a pour effet d'augmenter le portefeuille client des vendeurs itinérants. La démarche de fidélisation est devenue incontournable.

Le développement du chiffre d'affaires passe par une meilleure gestion du temps et une qualité accrue des relations téléphoniques.

Afin d'augmenter sa productivité et sa réactivité, le vendeur itinérant doit maîtriser les techniques de communication par téléphone en B2B et être à même de vendre par téléphone.

### POUR UNE MONTÉE EN COMPÉTENCES

#### PUBLIC

Chef d'équipe vente pièces de rechange et accessoires  
Conseiller de vente pièces de rechange et accessoires

#### PRÉREQUIS

Posséder au moins un diplôme, titre ou certificat (dont CQP ou Socle de compétences CléA)

#### BÉNÉFICES

Des vendeurs itinérants plus efficaces notamment grâce à la qualité de leurs relations téléphonique

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

[Réf. 31594 – 2 J soit 14H]

- Identifier le contexte commercial et concurrentiel
- Appliquer les techniques de vente, de suivi et de relance d'appels

## POINTS CLÉS DE LA FORMATION

NIVEAU : 1 / **2** / 3

### Le contenu

- Recueillir les informations clés
- Adapter son discours
- Proposer une vente supplémentaire
- Traiter les objections
- Conclure la vente
- Reformuler les engagements
- Mettre à jour les fiches clients
- Planifier les relances

### Les applications pratiques

- Prendre contact
- Découvrir le besoin
- Présenter les offres (produits, services, conditions)
- Argumenter
- Répondre aux objections
- Verrouiller la vente
- Gérer les réclamations
- Conclure

## MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Expositives, participatives et actives
- Travaux individuels et en sous-groupes

## LES PLUS DU GNFA



### PLUS DE 300 INTERVENANTS

experts dans les domaines techniques et tertiaires.



### MAÎTRISE

Des experts métiers, spécialisés dans leur domaine de compétence, ayant exercé des fonctions techniques ou tertiaires dans le secteur.



### PLUS DE 45 ANS D'EXPERTISE

au développement des compétences des professionnels de l'automobile.



Qualification délivrée aux organismes de formation respectueux des critères qualité et de professionnalisme de l'ISQ. Cette qualification souligne la reconnaissance de notre engagement client.

### MÉTHODE

Une pédagogie axée sur l'acquisition de compétences directement applicables en situation de travail. Des méthodes variées et innovantes.



### PLUS DE 60 000 PROFESSIONNELS

formés chaque année sur des activités techniques et tertiaires.



### MOYENS

Des centres sur toute la France, avec ateliers, showrooms et salles connectées.

## CONTACTEZ-NOUS

Toutes nos formations sont déclinables en inter et intra. Pour vous inscrire ou obtenir des informations complémentaires **contactez votre interlocuteur commercial GNFA** ou notre **Service Relation Client au 09 71 01 02 11**



GNFA-AUTO.FR

