

FORMATION PIÈCES ET SERVICE

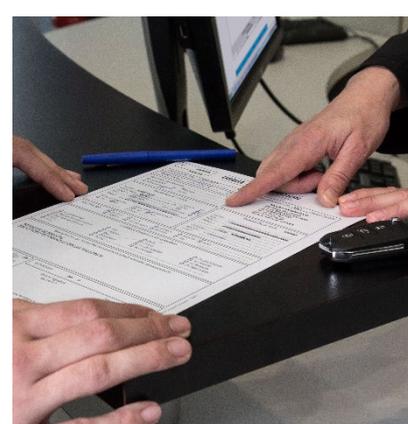
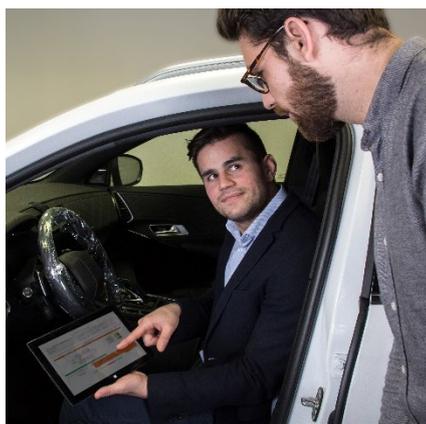
## DYNAMISER LE COMMERCE A L'APRÈS-VENTE

**83% DU PARC**  
des véhicules particuliers circulant en  
France a plus de 3 ans

**43% DES ENTREES ATELIER**  
concernent une intervention  
préventive sur le véhicule

**4/10**  
c'est le nombre de clients qui change  
régulièrement de réparateur

## DEVELOPPEZ VOTRE CHIFFRE D'AFFAIRES



Le parc VP français se caractérise par un âge moyen toujours plus vieillissant. Un véhicule sur deux à plus de 100 000 Km, les besoins en entretien sont réels et la concurrence est forte. Capter les automobilistes en quête de prestations adaptées à leurs attentes est un des défis à relever par les réparateurs.

Savoir accueillir, conseiller et fidéliser le client sont des axes clés pour les professionnels de l'automobile.

Augmentez vos ventes en commerçant autour du véhicule !

## POUR UNE MONTÉE EN COMPÉTENCES

### PUBLIC

Conseiller client après-vente  
Vendeur conseil magasin (centre  
auto)



### PRÉREQUIS

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



### BÉNÉFICES

Optimiser votre démarche  
commerciale après-vente pour  
renforcer les résultats  
économiques de l'atelier

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

[Réf. 32000 – 2 J soit 14H]

- Employer les techniques d'accueil et de réception après-vente
- Pratiquer la démarche commerciale autour du véhicule
- Utiliser et adapter la méthodologie pour restituer le véhicule au client

## POINTS CLÉS DE LA FORMATION

NIVEAU : 1 / 2 / 3

### Le contenu

- Les techniques de communication et le savoir-faire adéquat
- Les particularités liées aux communications téléphoniques
- Les outils facilitateurs d'un accueil réussi
- Les étapes et bonnes pratiques du tour du véhicule
- Le processus de vente
- Les enjeux et étapes clés de la restitution

### Les applications pratiques

- Expérimenter des situations d'accueil client en présentiel et au téléphone
- Pratiquer une écoute active du client et détecter précisément ses besoins
- Présenter un argumentaire de vente autour du véhicule en utilisant une méthodologie structurée
- Traiter les objections du client pour le convaincre et le rassurer
- Simuler des restitutions de véhicule pour expliquer l'intervention et apporter les conseils nécessaires au client

## 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

