

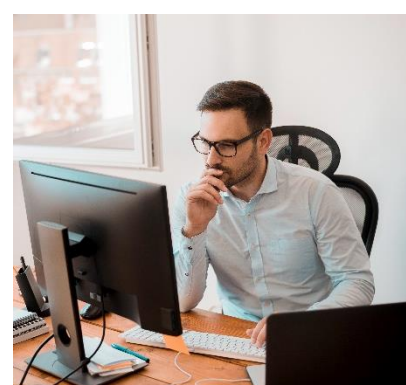
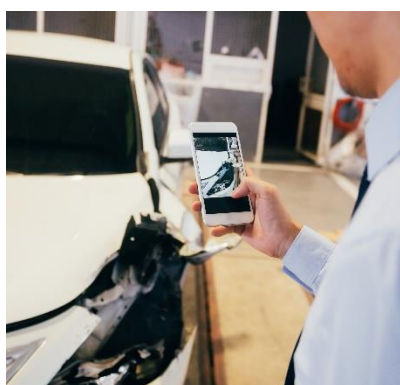
GÉRER LA RELATION EXPERT/CARROSSIER

7 % DE BAISSÉ OBSERVÉE
du marché de la réparation collision
en volume sur les cinq dernières
années.

70 % DES DOSSIERS COLLISION
mobilisent l'intervention
d'un expert à distance
ou sur site.

1 200 €
est le coût moyen estimé
de réparation
en 2018.

TROUVEZ UN ACCORD GAGNANT-GAGNANT



Près de 90 % des clients des entreprises de carrosserie proviennent des assurances ; **l'expert automobile est donc un partenaire majeur.** Cependant, **cette relation peut comporter de nombreux désaccords** sur la méthode de réparation retenue, le coût, les délais, ... **Il est donc primordial de préparer au mieux vos dossiers collision** et d'être en capacité d'argumenter chacun de vos choix.

Cette étape clé permettra de défendre la rentabilité de vos interventions, de maintenir une relation sereine avec l'expert tout en optimisant les délais d'immobilisation du véhicule pour vos clients.

POUR UNE MONTÉE EN COMPÉTENCES

PUBLIC

Chef d'entreprise
Chef d'atelier
Conseiller client après-vente
Chef d'équipe atelier

PRÉREQUIS

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

BÉNÉFICES

Comprendre les enjeux de
l'expertise et argumenter au mieux
la méthode de réparation choisie

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES OPÉRATIONNELS

[Réf. 30438 – 1 J soit 7H]

- Identifier les différents acteurs et leurs attentes lors du traitement d'un dossier collision
- Décrire le rôle de l'Expert Automobile
- Utiliser un argumentaire lors de l'Expertise contradictoire

POINTS CLÉS DE LA FORMATION

NIVEAU : 1 / 2 / 3

Le contenu

- Le marché de la collision
- Les acteurs du parcours collision
- Le métier d'expert : les missions et le rôle
- L'expertise contradictoire : le contexte et les principes, le dossier de collision et les préparations nécessaires, le déroulement et l'expertise à distance...

Les applications pratiques

- Négociations commerciales avec l'expert : les arguments gagnants
- Relations commerciales : les bonnes pratiques et les pièges à éviter
- Étude de cas sur une expertise à distance : les processus à régler

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

