

FORMATION PIÈCES ET SERVICE

## PROSPECTER UN CLIENT PROFESSIONNEL PRA AU TÉLÉPHONE

[1 JOUR] 455 € H.T.\*

**PLUS DE 25 % DES VENTES**

de Pièces de Rechange  
sont des ventes en B2B

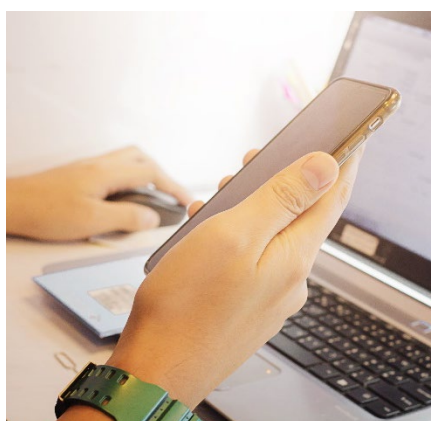
**420 CENTRES D'APPEL**

en France dans le secteur  
automobile

**15 % DU TEMPS**

du vendeur itinérant devrait être  
dédié à la prospection

### OPTIMISEZ VOS PROSPECTIONS TÉLÉPHONIQUES



L'environnement concurrentiel sur le marché PRA génère une érosion du portefeuille client qui doit être compensée par une action de prospection constante. **Le développement du CA passe par la recherche permanente de nouveaux clients.** La gestion du temps du vendeur itinérant implique **l'optimisation minutieuse des plans de tournées** ainsi qu'**une planification précise des rendez-vous** de prospection.

Afin de **prospector efficacement** le vendeur itinérant doit **maitriser les techniques de communication par téléphone en B2B.**

### POUR UNE MONTÉE EN COMPÉTENCES

#### PUBLIC

Conseiller de Vente Pièces de Rechange et Accessoires  
Vendeur Itinérant 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 performants sur leur secteur

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES OPÉRATIONNELS [Réf. 31816 – 1 J soit 7H]

- Consolider les techniques de communication au téléphone
- Employer une méthodologie type lors d'un appel sortant

## POINTS CLÉS DE LA FORMATION

NIVEAU : 1 / 2 / 3

### Le contenu

- La préparation de l'appel client
  - Prise de rendez-vous par téléphone
  - Définir l'objectif de l'appel et préparer son dossier
- Assurer le suivi et la relance des appels
  - Utiliser et mettre à jour les fiches clients
  - Planifier les relances et actions commerciales
  - Gérer le temps et les priorités

### Les applications pratiques

- Entraînements à l'émission d'appel vers un client professionnel
  - Établir le contact
  - Découvrir le client
  - Présenter les offres
  - Argumenter
  - Répondre aux objections
  - Transformer l'appel en rendez-vous client
  - Conclure

## MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

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

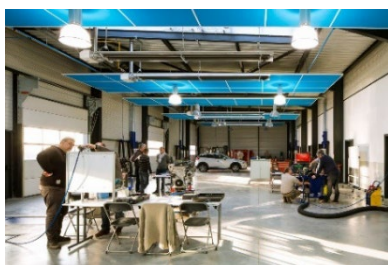
## LES PLUS DU GNFA

PLUS DE 50 ANS D'EXPERTISE AU DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES DES PROFESSIONNELS DE L'AUTOMOBILE.



### 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.



### 14 CENTRES DE FORMATION

au plus proche des entreprises pour soutenir notre démarche de proximité.



### MOYENS

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



### PLUS DE 40 000 PROFESSIONNELS

formés chaque année sur des activités techniques et tertiaires.



### MÉTHODE

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

## 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

