

FORMATION **PIÈCES ET SERVICE**

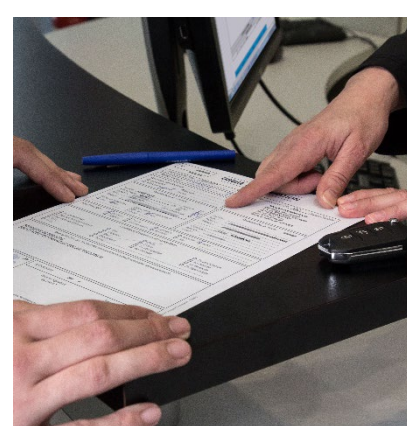
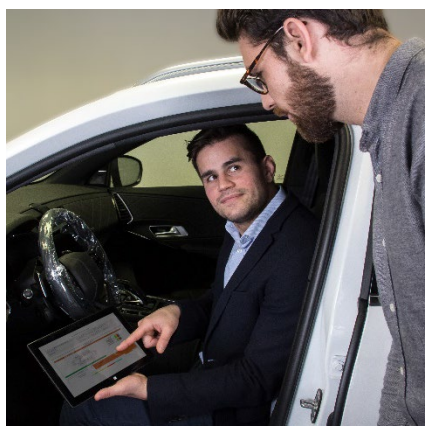
DYNAMISER LE COMMERCE A L'APRÈS-VENTE

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

43% DES ENTRÉES 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. **La pratique de la vente additionnelle pour conseiller et fidéliser le client** est un axe clé 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 OPÉRATIONNELS [Réf. 32000 – 2 J soit 14H]

- 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 étapes et bonnes pratiques du tour du véhicule
- Les différents types de vente
 - Ventes supplémentaires et complémentaires
- Le processus de vente
 - Découverte des besoins du clients
 - Reformulation et méthode d'argumentation
 - Présentation du prix
 - Traitement des objections
 - Conclusion de la vente
- L'argumentation pour des ventes additionnelles ciblées
 - Pneumatiques, géométrie, carrosserie...
- Les enjeux et étapes clés de la restitution

Les applications pratiques

- 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
- Test d'autoévaluation sur les différents types de vente

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

