

FORMATION **COMMERCE VN/VO**

LES ESSENTIELS

DU COMMERCE VN-VO :

[ACCUEILLIR EFFICACEMENT LE CLIENT]

[12041]

47%

c'est la proportion de véhicules neufs vendus à des particuliers en 2023

3 VÉHICULES D'OCCASION

vendus pour
1 véhicule neuf

76% DES CONSOMMATEURS

se rendent en concession pour l'achat d'un véhicule neuf

DÉMARREZ UNE RELATION FIDÉLISANTE



L'automobile est un **produit complexe**, la diversité des types d'énergie, la multiplication des modèles et la généralisation du véhicule connecté ont profondément **modifié le parcours client**. Les techniques de vente sont différentes d'un produit de consommation.

Identifier les nouveaux besoins des clients pour **adapter son approche commerciale** est la première étape incontournable de l'accueil.

La formation structure les **compétences** des vendeurs sur **l'électromobilité et les particularités du commerce VN-VO**, au profit de la **réussite commerciale**.

POUR UNE MONTÉE EN COMPÉTENCES

PUBLIC

Vendeur VN
Vendeur VO



PRÉREQUIS

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



BÉNÉFICES

Adapter la vente grâce à la découverte client personnalisée

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES OPÉRATIONNELS [Réf. 12041 – 2 J soit 14 H]

- Réaliser une découverte structurée du projet client
- Adapter sa communication pour réussir son accroche commerciale

POINTS CLÉS DE LA FORMATION

NIVEAU : 1 / 2 / 3

Le contenu

- Cerner l'impact du digital dans le parcours d'achat du client :
 - Les portes d'entrée du digital via le Site Internet de la marque
 - Les sociostyles
 - Utiliser une méthode de découverte
- Les différentes techniques de questionnement et de reformulation
- Réussir la prise de contact dans le showroom et par téléphone
- Teasing sur le financement

Les applications pratiques

- Créer un scénario d'appel
- Réaliser des appels téléphoniques pour prise de rendez-vous
- Mettre en œuvre son accroche commerciale sous forme de jeu de rôle
- Identifier les sociostyles des clients
- Utiliser les modes de communication adaptés au sociostyle du client

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 49 000 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

