

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

