

FORMATION **COMMERCE VN/VO**

CONNAÎTRE LES RÈGLES DU DROIT DE LA CONSOMMATION LORS DE LA VENTE

PLUS DE 7 MILLIONS DE VÉHICULES

vendus par an par le secteur de la distribution et des services de l'automobile

50.000

SIGNALEMENTS EN 2020
de consommateurs auprès de la DGCCRF dont 3% concernent les ventes et les réparations automobiles

50 ANS DE DROIT DE LA CONSOMMATION

depuis la loi de 1972 relative au démarchage à domicile, le droit de la consommation ne cesse de s'enrichir

SECURISEZ VOS ACTES DE VENTES



Aujourd'hui, l'accès facilité à l'information et le développement des **protections juridiques encouragent les clients à agir en justice**. L'entreprise doit également **apprendre à anticiper** et à **se défendre** face à l'augmentation des contrôles de la DGCCRF. Une bonne **connaissance du droit de la consommation** applicable à la vente automobile permettra à vos vendeurs d'adopter un dialogue de qualité avec les clients en cohérence avec les standards du constructeur. Et surtout, **sécuriser l'acte de vente** leur permettra de **limiter les risques de contentieux**.

POUR UNE MONTÉE EN COMPÉTENCES

PUBLIC

Chef des ventes
Conseiller commercial VN/VO

PRÉREQUIS

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

BÉNÉFICES

Une gestion optimisée du risque de contentieux et des contrôles de la DGCCRF

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES OPÉRATIONNELS [Réf. 11267 – 2 J soit 14 H.]

- Appliquer les règles du droit à la consommation avant la vente
- Appliquer les règles du droit à la consommation pendant la vente
- Appliquer les règles du droit à la consommation après la vente

POINTS CLÉS DE LA FORMATION

NIVEAU : 1 / 2 / 3

Le contenu

- L'obligation générale d'information par l'affichage en concession
 - Quelles sont les informations à afficher ?
 - Que comprend le prix affiché ?
- Le devoir de conseil du le vendeur automobile
 - Devoir de conseil sur les caractéristiques, l'historique et l'origine du véhicule
 - L'obligation nouvelle de se renseigner sur les attentes du client
- Les conditions de validité du bon de commande
 - Les mentions obligatoires et les conséquences d'une omission
 - Les conditions générales de vente
 - Les spécificités de la vente avec reprise
- Les règles relatives au paiement du prix
 - Les différences entre "arrhes" et "acomptes"
 - L'impact du paiement comptant ou du paiement à crédit
- Les spécificités de l'achat à crédit
 - Les principales dispositions de la nouvelle réglementation issue de la loi Lagarde de juillet 2020
 - Les conditions et les effets de la livraison anticipée
 - L'incidence de l'annulation du contrat de crédit sur le crédit de vente
- Les spécificités des ventes hors établissement et à distance
- Le non-respect du délai de livraison
 - Les conséquences vis-à-vis du client
 - Les conséquences en cas de livraison d'un véhicule non conforme
- L'articulation des différentes garanties
 - Les différentes garanties légales dues par le vendeur

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

