

[ 12078 ]

FORMATION **COMMERCE VN/VO**

## MIEUX VENDRE LES VÉHICULES ÉLECTRIFIÉS GRÂCE AU DIGITAL

**GNFA**  
• — X — •

[ 8 JOURS ] 4 030 € H.T.\*

MIX-FORMATION

**97 % DES PARCOURS D'ACHAT**

dans l'automobile  
débutent en ligne

**DE PLUS EN PLUS DE CLIENTS**

sont réceptifs aux relations  
commerciales à distance

**35.6 % DES IMMATRICULATIONS**

sont des véhicules électrifiés  
en 2021

### ANTICIPEZ LA TRANSITION ÉNERGÉTIQUE ET DIGITALE



Les consommateurs attendent des réponses concrètes à leurs interrogations avant de s'engager dans l'achat d'un VE/VH. Les commerciaux doivent dès à présent, **adapter leur méthode de découverte des besoins clients, et intégrer un argumentaire « électromobilité » dans leur processus de vente.** Ce parcours permet aux vendeurs de saisir les spécificités des véhicules de dernière génération et de les intégrer sur l'ensemble du parcours client. De plus, les équipes commerciales vont acquérir les savoir-faire nécessaires pour conserver **une relation commerciale de proximité, même à distance.**

### POUR UNE MONTÉE EN COMPÉTENCES

#### PUBLIC

Vendeurs VN  
Vendeurs VN/VO

#### PRÉREQUIS

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

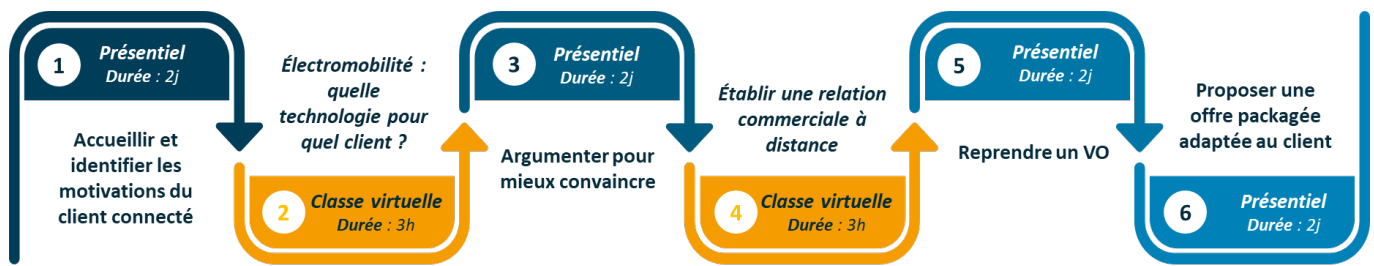
#### BÉNÉFICES

Pérenniser l'activité et maintenir  
l'employabilité en accompagnant  
la transition énergétique et  
digitale

\*Tarif public applicable au 1<sup>er</sup> janvier 2025, sauf dispositif spécifique.  
Rapprochez-vous de l'OPCO Mobilité pour connaître les modalités de prise en charge financière.

## DÉROULEMENT DE LA FORMATION

### Un parcours réparti sur 6 blocs



Durée totale du parcours : 62 heures

8 jours de Présentiel

6h de Classes virtuelles

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES OPÉRATIONNELS [Réf. 12078 – 8 J + 6 h soit 62 H.]

- Réaliser une découverte structurée du projet client
- Adapter sa communication pour réussir son accroche commerciale
- Distinguer les spécificités des motorisations électrifiées
- Expliquer la recharge du véhicule (temps, coût, autonomie) en fonction du type de batterie, d'électricité et de chargeur
- S'appuyer sur la découverte client pour proposer le véhicule adapté
- Recueillir le ressenti client et traiter les objections lors de l'essai et de la présentation du véhicule
- Définir les bonnes pratiques d'une relation commerciale à distance
- Utiliser une méthodologie d'estimation de reprise
- Utiliser la méthode de négociation des « 3C »
- Clôturer la vente
- Orienter le client vers la solution financière globale adaptée à ses besoins

## POINTS CLÉS DE LA FORMATION

NIVEAU : 1 / 2 / 3

### PRÉSENTIEL [2 J soit 14 H] :

- **Accueillir et identifier les motivations du client connecté**
  - Comprendre l'impact du digital dans le parcours d'achat du client
  - Réussir la prise de contact dans le showroom et par téléphone
  - Réaliser une découverte structurée du projet client
  - Adapter sa communication au sociostyle d'un client
  - Teaser vers la solution financière adaptée

### CLASSE VIRTUELLE L [3 H] :

- **Électromobilité : quelle technologie pour quel client ?**
  - Connaître l'environnement « électrique »
  - Déterminer l'électro-compatibilité du client

### PRÉSENTIEL [2 J soit 14 H] :

- **Argumenter pour mieux convaincre**
  - S'appuyer sur la découverte client pour proposer le véhicule adapté
  - Proposer une offre alternative : électrique / thermique
  - Personnaliser la présentation du véhicule en fonction des attentes du client
  - Présenter le véhicule connecté en intégrant les applications constructrices
  - Préparer et mener l'essai en phase avec les attentes du client
  - Recueillir le ressenti client et traiter les objections

## POINTS CLÉS DE LA FORMATION (suite)

NIVEAU : 1 / 2 / 3



GNFA-AUTO.FR



## CLASSE VIRTUELLE L [3 H]

- Établir une relation commerciale à distance
  - Connaître et s'appropriier les outils de visio-conférence
  - Réussir la prise de contact à distance
  - Créer un climat de confiance à distance pour maintenir une relation de proximité
  - Réaliser la présentation d'un véhicule en visio

## PRÉSENTIEL [2 J soit 14 H] :

- Reprendre un VO
  - Utiliser une méthodologie d'estimation professionnelle
  - Utiliser la méthode de négociation des « 3C » : Consultation, Confrontation, Concrétisation

## PRÉSENTIEL [2 J soit 14 H] :

- Proposer une offre packagée adaptée au client
  - S'adapter aux nouveaux comportements d'achat
  - Orienter le client vers la solution financière globale adaptée à ses besoins
  - Négocier dans une relation gagnant/gagnant
  - Conclure la vente

## MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

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

## MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS DE LA FORMATION

- Évaluations amont/ aval

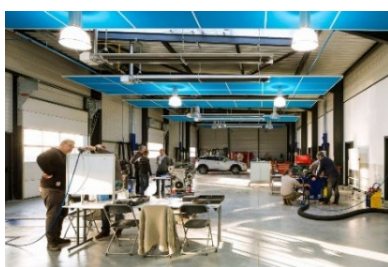
## LES PLUS DU GNFA

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

