

FORMATION PIÈCES ET SERVICE

PROSPECTER, MOTIVER ET CONVAINCRE AU TÉLÉPHONE

+ DE 70% DES CLIENTS
souhaitent une relation
directe et personnalisée avec leur
fournisseur

15% DU TEMPS
passé au téléphone
devrait être dédié
à la prospection

EN 2023
la notion de partenariat
commercial est devenue
incontournable

SOYEZ PLUS PERFORMANT AU TÉLÉPHONE



Face à l'accroissement de la concurrence, la démarche de fidélisation est devenue incontournable. Le développement du chiffre d'affaires passe par une qualité accrue des échanges téléphoniques pour renforcer la relation de confiance.

Afin d'augmenter la productivité et la réactivité, la maîtrise des techniques de communication par téléphone est devenue un enjeu incontournable.

POUR UNE MONTÉE EN COMPÉTENCES

PUBLIC

Conseiller de vente pièces de rechange et accessoires.
Téléopérateur en Callcenter.



PRÉREQUIS

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



BÉNÉFICES

Développez une relation de confiance avec vos clients pour augmenter votre chiffre d'affaires.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES OPÉRATIONNELS [Réf.31594– 2 J soit 14H]

- Identifier le contexte commercial et concurrentiel
- Appliquer les techniques de vente, de suivi et de relance d'appels

POINTS CLÉS DE LA FORMATION

NIVEAU : 1 / 2 / 3

Le contenu

- Recueillir les informations clés
- Adapter son discours
- Proposer une vente supplémentaire
- Traiter les objections
- Conclure la vente
- Reformuler les engagements
- Mettre à jour les fiches clients
- Planifier les relances

Les applications pratiques

- Prendre contact
- Découvrir le besoin
- Présenter les offres (produits, services, conditions)
- Argumenter
- Répondre aux objections
- Verrouiller la vente
- Gérer les réclamations
- Conclure

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

