

FORMATION **PIÈCES ET SERVICE**

ADAPTER SON COMPORTEMENT AU PROFIT DE L'EXPÉRIENCE CLIENT À L'APRÈS-VENTE

58% DES AUTOMOBILISTES

font appel à un seul réparateur professionnel pour l'entretien et la réparation

LE 1^{er} CRITÈRE

de choix des conducteurs est la qualité de la relation avec le réparateur

34% DES CONDUCTEURS

déclarent que le bon accueil est un critère de sélection du réparateur

AMÉLIOREZ LA QUALITÉ DE VOTRE ACCUEIL



La relation à l'après-vente est un **élément clé de la réussite** de toute concession auto.

C'est le moment où la **relation avec le client** se renforce et où la satisfaction client peut être décisive pour la **réputation de votre concession**.

Aujourd'hui il est indispensable de se doter des **techniques relationnelles** qui vous aideront à comprendre et à gérer les requêtes de vos clients.

Différenciez-vous **en adaptant** efficacement **votre comportement** face à vos clients !

POUR UNE MONTÉE EN COMPÉTENCES

PUBLIC

Conseiller client APV
Conseiller de vente PRA
Vendeur conseil magasin

PRÉREQUIS

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

BÉNÉFICES

Fidélisez vos clients
en valorisant votre
image de marque

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES OPÉRATIONNELS [Réf. 32002 – 2 J soit 14 H]

- Associer les comportements individuels aux profils clients
- Construire une posture orientée client

POINTS CLÉS DE LA FORMATION

NIVEAU : 1 / 2 / 3

Le contenu

- Lister les différents profils et comportements et analyser leurs interactions
 - Définition des softs skills
 - Les enjeux et la valeur ajoutée
 - Les softs skills essentiels à l'activité pièces et services
 - Les profils clients
 - Les interconnexions entre les différents profils d'interlocuteurs
- Définir son profil individuel
 - Mieux se connaître pour mieux agir

Le contenu (suite)

- Identifier les méthodes de gestion des relations
 - Les fondements de la communication
 - La communication non violente
 - L'importance du message « JE »

Les applications pratiques

- Réaliser un test de positionnement
- Analyser des situations vécues
- Mettre en application les méthodes visées
- Élaborer un plan de progrès personnalisé

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

