

## ACCUEILLIR EFFICACEMENT LES CLIENTS DE L'ATELIER

**34% DES CONDUCTEURS**  
déclarent que le bon accueil est un  
critère de sélection du réparateur

**8 CLIENTS SUR 10**  
prennent rendez-vous avant de  
passer à l'atelier

**50% DES CLIENTS**  
téléphonent avant une intervention  
en atelier

### STIMULEZ VOTRE ACCUEIL CLIENT



Pour entretenir leurs véhicules, les clients disposent d'un choix conséquent d'acteurs. Le **bon accueil** est le troisième critère de sélection le plus cité juste après **la fiabilité** de la réparation et **la proximité**.

Il s'agit donc d'en faire votre vitrine aussi bien en face à face qu'à distance.

**Différenciez-vous** en installant dès les premiers instant une **relation de confiance** !

### POUR UNE MONTÉE EN COMPÉTENCES

#### PUBLIC

Chargé(e) d'accueil service  
Secrétaire après-vente



#### PRÉREQUIS

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



#### BÉNÉFICES

Créer une relation client de qualité  
pour renforcer vos entrées atelier

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES OPÉRATIONNELS [Réf. 32028 – 1 J soit 7H]

- Employer les techniques d'accueil et les postures professionnelles en présence du client
- Distinguer les particularités liées aux communications téléphoniques

## POINTS CLÉS DE LA FORMATION

NIVEAU : 1 / 2 / 3

### Le contenu

- Les techniques de communication et le savoir-être adéquat
- Les outils facilitateurs d'un accueil réussi
- L'impact de la distanciation sur les échanges interpersonnels
- Les techniques de prises de rendez-vous
- Les méthodes relatives aux appels internes et sortants

### Les applications pratiques

- Simuler des situations d'accueil client en présentiel et au téléphone (y compris prises de rendez-vous)
- Distinguer les différents types de questionnements
- Pratiquer une écoute active du client et détecter précisément ses besoins
- S'exercer à la reformulation de la demande
- Examiner les forces et faiblesses de la concurrence
- Relever les particularités liées aux conversations à distance

## 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

