

FORMATION **PIÈCES ET SERVICE**

[1 JOUR] 455 € H.T.*

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

