

PROGRAMME

Augmenter votre chiffre d'affaire en vous appuyant sur les nouvelles technologies

Si vous êtes intéressé, veuillez nous renvoyer cet imprimé avec vos coordonnées.

NOM :

ENTREPRISE :

PRENOM :

Durée de la formation : 14h00

Date :

Lieu : ST LAURENT DU VAR

Intervenant : Technicien ou Ingénieur

Nombre de stagiaires : 8 mini / 12 maxi

Coût du stage* : 900.00 € H.T

Personnes concernées : Tous les agents ou techniciens de la maintenance automobile désirant acquérir des notions du service clientèle et de la vente conseil afin de fidéliser sa clientèle. Et ainsi augmenter son chiffre d'affaire

Pré-requis : Néant

Objectifs de la formation :

- Définir les différentes étapes d'une intervention après-vente.
- Définir les moments clés d'un contact avec un client. Découvrir les besoins.
- Appliquer la méthodologie de contrôle d'éléments intervenants dans l'entretien de véhicules et la sécurité des passagers
- Procéder au démontage rapide d'éléments intervenants dans l'entretien de véhicules et la sécurité des passagers
- Différencier une vente conseil d'une vente forcing.
- Appliquer la vente conseil.
- Les moments stratégiques où appliquer la vente conseil
- Connaître et appliquer les différentes étapes d'une intervention après-vente (accueil téléphonique, accueil, OR,

Contenu de la formation

LA TECHNOLOGIE

- Accueil et communication
 - Les enjeux
 - Les premiers instants
 - L'accueil téléphonique
 - Découvrir les besoins
- Cibler les pièces rapidement changeables
- Méthodologie de réparation
- Identifier les éléments intervenants dans l'entretien et la sécurité du véhicule
- Risques de casse moteur
- Pièces de sécurité
- La vente conseil
- L'ordre de réparation
- But et nécessité
- Comment et pourquoi remplir un ordre de réparation ?
- Restitution d'un véhicule
- Les points importants de la restitution

Rappel sur la vente conseil

METHODES PEDAGOGIQUES

- Démonstration par le formateur

MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

- Cours sur power point;
- Vidéo et support de cours

SANCTION

- Attestation de fin de formation

LA PRATIQUE

- Mise en situation accueil clientèle
 - (différente mise en situation)
- Travail sur les points à faire constater par le client
- Les notions de sensibilisation clientèle
- Réaliser le démontage de pièces intervenant
 - dans l'entretien de véhicule
- Les éléments intervenants dans la sécurité d'un véhicule
- Démontage d'éléments intervenants dans la sécurité des véhicules avec constatation clients
- Application de la méthodologie de contrôle d'éléments intervenants dans la sécurité de véhicules et de passagers
- Constatation usures et sensibilisation clients sur les risques
- Remplir un ordre de réparation
- Application d'une vente conseil et vente forcé afin d'augmenter son chiffre d'affaire
- La restitution véhicule

SUIVI PEDAGOGIQUE

- Evaluation orale de manière informelle par mise en situation

MODALITES D'EVALUATION DE FIN DE FORMATION :

- Questionnaire d'évaluation
- Exercice, test, quizz (en fonction de la formation)

***Prise en charge possible par le FAF CEA (dossier Artisan) ou OPCO MOBILITES (dossier Salarié)**

Frais de participation : 50 €

Frais administratif : Gratuit (Entreprise adhérente à la F.F.A) ou 50 € (Entreprise non adhérente à la F.F.A)