

PROGRAMME

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

Durée de la formation : 7 h	Modalités et délais d'accès	Lieu : St Laurent du Var
Intervenants : Technicien ou Ingénieur	Date :	Coût du stage : 450.00 € TT
	Nombre de stagiaires : 8 maxi	

- Fiche de sondage à télécharger sur notre site www.cfpc.fr et à nous renvoyer par mail : cfpcotedazur@orange.fr
- Ouverture de la session en fonction du nombre d'inscrit (envoi d'un bulletin d'inscription)
- Délai d'accès à la formation 1 mois avant le début du stage
- Confirmation d'ouverture de session 8 jours avant le début de la formation

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 forcée afin d'augmenter son chiffre d'affaire
- La restitution véhicule

MODALITES D'EVALUATION ET SUIVI PEDAGOGIQUE

- Evaluation orale de manière informelle par mise en situation
- Questionnaire d'évaluation
- Exercice, test, quizz

