

## PROGRAMME

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

<b>Durée de la formation :</b> 7 h	<b>Modalités et délais d'accès</b> Date : A définir	Lieu : A définir
<b>Intervenants :</b> Technicien ou Ingénieur	Nombre de stagiaires : 8 maxi	Coût du stage : 450.00 € TT

- Fiche de sondage à télécharger sur notre site [www.cfpc.fr](http://www.cfpc.fr) et à nous renvoyer par mail : [cfpcotedazur@orange.fr](mailto: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

##### 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

**ADHERENT FFA** coût du stage : 450 € (pris en charge par le FAF National)  
+ 50 € à la charge de l'adhérent pour frais de participation - Mêmes conditions pour un salarié (pris en charge par l'ANFA)

**NON ADHERENT FFA** coût du stage : 450 € (pris en charge par le FAF National)  
+ 100 € à la charge du non adhérent (50 € de participation et 50 € de frais administratifs) (les 50 € correspondant aux frais administratifs sont pris en charge par la F F A pour les adhérents à jour de cotisation).  
Mêmes conditions pour un salarié (pris en charge par l'ANFA)

CACHET DE L'ENTREPRISE

Si vous êtes intéressé, veuillez renvoyer ce document par mail.

Nom/Prénom : Artisan

Adresse mail : Salarié

**Avez-vous besoin d'un aménagement spécifique pour cette formation ?**

**Nos formations sont accessibles aux personnes à mobilité réduite.**

**Pour toutes autres formes de handicap ou aménagement spécifique,**

**merci de joindre le CFP CA au 07-85-50-00-93.**