

Développer les ventes additionnelles de l'atelier

Présentiel

Public

- Chef d'atelier
- Conseiller service

Prérequis

- Aucun

Durée

14.00 Heures

Effectif

2 Jours De 2 à 9 Personnes

Objectifs de la formation

- Etre capable de développer ses potentiels de vendeur
- Acquérir des outils et des méthodes de communication pour développer la vente additionnelle

Contenu pédagogique

• *Acquérir les outils de communication pour réussir ses ventes additionnelles*

Autodiagnostic de ses capacités à communiquer

Acquérir les principes fondamentaux de la négociation

Réalisation de son plan de progrès

Travail en individuel : Autodiagnostic de ses pratiques - Plan de progrès - Quiz

• *Détecter les besoins de son client et de son véhicule*

Identifier les besoins fondamentaux des clients de l'atelier et les postures appropriées.

Détecter les ventes additionnelles autour du véhicule et les prestations complémentaires à associer

Travail en sous-groupe : Jeux de rôle - Activités digitales

• *Proposer et argumenter une prestation complémentaire*

Présenter son offre en suscitant l'intérêt de son client

Structurer son argumentation avec méthode

Personnaliser son discours pour développer son impact

Travail en sous-groupe : Jeux de rôle - Quiz

• *Lever les objections et contractualiser la vente*

Identifier les comportements gagnants pour répondre aux objections

Distinguer objection et conflit (Teasing sur la formation gestion de conflits)

Clarifier l'objection avec méthode

Utiliser l'objection pour nourrir son argumentation

Travail en sous-groupe : Puzzle - Jeux de rôle - Autodiagnostic

• *Conclure sa vente et enquêter sur le niveau de satisfaction de son client*

Réussir la présentation de son devis

S'appuyer sur les dernières questions de son client pour sceller son engagement

Conclure son entretien par l'évaluation de la satisfaction de son client

Travail en sous-groupe : Jeux de rôle - Quiz

☑ Modalités d'accès à la formation

- Plan de formation

⚙ Modalités et méthodes

- Formation présentielle
- Pédagogie active et participative, alternance d'exercices et de mises en situation pratiques

👤 Compétences du formateur

- Formateur spécialisé en pédagogie des adultes et techniques d'animation
- Coach certifié individuel et d'équipe • Double compétence : Maitrise processus de réception de l'après-vente automobile et de la gestion des conflits

✂ Moyens pédagogiques

- Jeux de rôle
- Diaporama d'animation
- Fourniture d'un support de cours

📊 Modalités d'évaluation d'atteinte des objectifs de la formation

- Questionnaire individuel d'évaluation des connaissances réalisé en début de stage
- Questionnaire individuel d'évaluation des acquis réalisé en fin de stage

👍 Modalités d'évaluation de satisfaction à chaud réalisé en fin de stage

- Questionnaire individuel d'évaluation de satisfaction à chaud réalisé en fin de stage

📄 Formalisation à l'issue de la formation

- Une attestation de fin de formation est délivrée à l'issue du stage au stagiaire
- Une copie de la feuille de présence est délivrée à l'entreprise et à l'OPCO

👤 Personnes en situation de handicap

- L'ensemble de nos formations sont accessibles à tout public, y compris les personnes en situation de handicap (PSH)
- Pour toute information, contactez notre référent handicap

🤝 Modalités d'acceptation du stagiaire à la formation

- Le jour du stage, le stagiaire devra se munir :
 - d'une pièce d'identité
 - de sa convocation de stage

Tous nos programmes de formation sont établis conformément à l'article L-6313-1 du code du travail

