

PROGRAMME DE LA FORMATION :

« Commercial vente 31 : Optimisation du planning atelier »

Réf : JQFC-ER-VEN31-107

OBJECTIFS

A l'issue de la formation les participants sauront :

- Décomposer une opération de service après-vente.
- Gérer le flux à la réception atelier
- Utiliser les outils adéquats
- Planifier les travaux.
- Anticiper les absences.
- Mettre en œuvre les obligations de la réception atelier.
- Mesurer la productivité, l'efficacité et la compétence.
- Déterminer la satisfaction clientèle.

Public visé : Toute personne en relation avec la clientèle à la réception après-vente.

Prérequis : Savoir lire écrire et compter.

Durée: 1 jour (7 heures).

Coût : Journalier : 300€ HT (360€ TTC)

Horaire : 42,85€ HT (51,42€ TTC)

Moyens techniques et pédagogiques mis en œuvre :

- Salle de formation équipée pour la vidéo-projection.
- Présentation «Power-Point» en support de la méthode magistrale
- Exercices basés sur les méthodes interrogatives et analogiques.
- Débats sociaux cognitifs.
- Evaluation des acquis sous forme de questionnaire.
- Remise d'un aide-mémoire en fin de formation.
- Remise d'une attestation de fin de formation

Qualification du formateur :

- **M Joël QUELIN**, Gérant de la SARL JQFC (Joel Quelin Formation Conseil)
- **Diplômé de l'ISCAM** (Institut Supérieur du Commerce Automobile du Mans)
- **Titulaire du CQP de Chef des ventes** des services de l'automobile.
- Formation de formateur + Formation « Communication et leadership des managers ».

Expériences professionnelles :

- Consultant pour l'INCM (Institut National du Cycle et du Motorcycle).
- Animateur-Formateur pour Yamaha France, MBK France, Triumph UK, SYM et Derbi.
- Manager ventes et développement réseau pour Yamaha Motor France.
- Responsable de secteur pour Yamaha Motor France.
- Chef des ventes, puis Directeur commercial France, Voxan SA.
- Inspecteur commercial, Royal Moto France importateur KTM.
- Agent commercial en immobilier.
- Vendeur automobile en concession Opel.

Le suivi et évaluation :

- Questionnaire d'évaluation.
- Adresse email spécifique mise à disposition des stagiaires.

CONTENU DETAILLE DE LA FORMATION :
« Commercial vente 3 : La réception atelier »

Réf : JQFC-ER-VEN3C-107

1) Préalable.

- La gestion par centre de profit
- Les outils nécessaires et indispensables.

2) Composition d'une opération de service après-vente.

- 3 séquences
- 5 étapes.

3) L'accueil du client en après-vente.

- Gestion du flux.
- Comment éviter le « bouchon » aux heures critiques.
- Constitution des fichiers de données
- Les outils modernes.

4) Entre accueil et prise en charge

- Qualité du taux de remplissage
- Anticiper les absences imprévisibles.
- Planification des travaux.

5) La prise en charge du véhicule.

- Protection juridique
- Obligations.
- Ventes additionnelles.
- Rédaction de l'OR.
- Qualité de la rédaction

6) L'intervention.

- Comment mesurer productivité, efficacité et compétence.
- Les voleurs de temps
- Les instruments de mesure.
- Les pièges.

7) Restitution du véhicule.

8) Mesurer la satisfaction clientèle.