

**PROGRAMME DE LA FORMATION :**

**« Commercial Vente 2 (Les techniques de vente) »**

Réf : JQFC-ER-VEN2P-107

**OBJECTIFS**

**A l'issue de la formation les participants sauront :**

- Identifier les nouveaux comportements du client
- Accueillir le client et le prédisposer le client à l'achat.
- Motiver le client à parler.
- Prendre en douceur l'initiative et faire progresser la vente
- Utiliser le questionnement à bon escient
- Développer le CA par les ventes additionnelles
- Argumenter sur le véhicule.
- Faire revenir le Client à la concession.
- Obtenir du client ses coordonnées téléphoniques.
- Préparer le prochain contact téléphonique de suivi.

**Public visé :** Vendeurs en concession.

**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.
- Mise en situation réelle, filmée et analyse de chaque cas.
- 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)
- 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.

**Déclaration d'organisme de formation enregistrée sous le n° 82.42.02496.42 auprès du Préfet de la région Rhône-Alpes**

**CONTENU DETAILLE DE LA FORMATION :  
« Commercial Vente 2 (Les techniques de vente)»**

Réf : JQFC-ER-VEN2P-107

- 1) Identifier les nouveaux comportements du client**
  - Accueillir le client et le prédisposer le client à l'achat.
- 2) Développer sa pro activité en allant chercher le client plutôt que de l'attendre**
- 3) Motiver le client à parler, le découvrir et obtenir les informations importantes.**
  - La structure de la négociation commerciale
  - La découverte du client.
  - Anticiper les objections
  - Comment détecter les attentes du Client
- 4) Prendre en douceur l'initiative et faire progresser la vente**
- 5) Utiliser le questionnement à bon escient**
  - Questions ouvertes / questions fermées
- 1) Développer le CA par les ventes additionnelles**
  - Déterminer les accessoires à proposer.
  - Donner envie de les acheter.
- 2) Développer son chiffre d'affaire sans pénaliser la marge**
  - Les ventes périphériques.
  - Le financement et ses périphériques.
  - L'assurance et le gravage.
- 3) L'argumentation, Le traitement de l'objection et du geste commercial et la conclusion.**
  - Les techniques efficaces pour argumenter sur le véhicule.
  - Le traitement des objections.
  - Gérer la demande de geste commercial.
  - Savoir conclure.
- 4) Faire revenir à la concession le Client que l'on a déjà vu.**
  - Comment obtenir du client qu'il vous laisse ses coordonnées téléphoniques.
  - Préparer le prochain contact téléphonique de suivi.
  - La relance téléphonique