

PROGRAMME DE LA FORMATION :

« Commercial vente 3 : La réception atelier »

Réf : JQFC-ER-VEN3C-107

OBJECTIFS

A l'issue de la formation les participants sauront :

- Accueillir un client en après-vente.
- Mettre en œuvre les obligations de la réception atelier.
- Développer le chiffre d'affaire par la vente additionnelle.
- Expliquer un ordre de réparation.
- Mettre en place un message promotionnel.
- Mettre en œuvre la procédure de vente des objets abandonnés.
- Gérer les situations conflictuelles.
- Mettre en place la fidélisation du client.

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)
- 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) Le contexte relationnel avec le client en après-vente.**
- 2) Le rôle clef du réceptionnaire.**
- 3) L'accueil du client en après-vente.**
 - Comment éviter le rush à certaines heures.
 - La prise en charge du véhicule
 - L'incidence d'une bonne prise en charge.
- 4) La démarche de vente proactive vis-à-vis du client**
 - Ne pas se contenter de le servir
 - Développer le CA par le consommable.
 - Enrichir la vente en proposant des produits annexes.
- 5) Les obligations de la réception atelier.**
 - Affichages des prix des prestations
 - Devoir de conseil et obligation de résultat.
 - Les organes de sécurité.
- 6) Ordre de réparation et devis.**
 - Les obligations.
 - Pourquoi ouvrir un OR ou faire un devis.
 - Comment bien « vendre » un ordre de réparation.
- 7) Expliquer une facture.**
- 8) Mettre en place un message promotionnel.**
- 9) La procédure de vente des objets abandonnés.**
- 10) Désamorcer une situation conflictuelle**
- 11) Mettre en place la fidélisation du client.**