[12060]

Mobipolis
FORMER POUR TRANSFORMER

FORMATION COMMERCE VN/VO

ADAPTER SON COMPORTEMENT AU PROFIT DE L'EXPÉRIENCE CLIENT AU COMMERCE VN-VO

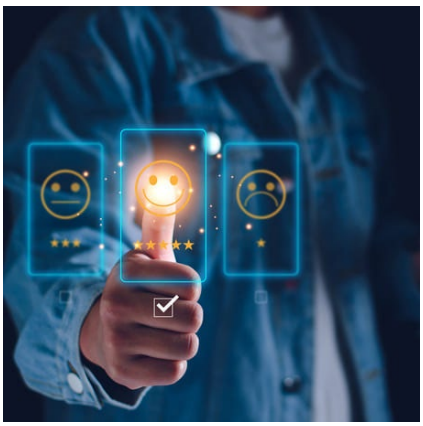
[2 JOURS] 910 € H.T.*

Dans un marché saturé
l'expérience client permet de se démarquer de la concurrence

Une relation client réussie
génère des avis positifs en ligne et augmente l'image de marque

59 % des commerciaux
considèrent la relation de confiance comme un facteur d'achat premier

RENFORCEZ LA RELATION CLIENT



L'expérience client est **l'élément clé de la réussite** de toute concession auto.
C'est le moment où la **relation avec le client** se crée, se renforce et où la satisfaction client peut être décisive pour la **réputation de votre concession.**
Aujourd'hui il est indispensable de se doter des **techniques relationnelles** qui vous aideront à comprendre et à gérer l'évolution des attentes de vos clients.
Provoquez un **avantage concurrentiel en adaptant votre comportement** face à vos clients !

POUR UNE MONTÉE EN COMPÉTENCES

PUBLIC

Conseillers commerciaux VN - VO

PRÉREQUIS

Posséder au moins un diplôme, titre ou certificat (dont CQP ou Socle de compétences CléA)

BÉNÉFICES

Se démarquer de la concurrence par l'excellence de l'expérience client

*Tarif public applicable au 1er janvier 2025, sauf dispositif spécifique.
Rapprochez-vous de l'OPCO Mobilité pour connaître les modalités de prise en charge financière.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES OPÉRATIONNELS [Réf. 12060 – 2 j soit 14h.]

- Associer les comportements individuels aux profils clients
- Construire une posture orientée client

POINTS CLÉS DE LA FORMATION

NIVEAU : 1 / **2** / 3

Le contenu

- Lister les différents profils et comportements et analyser leurs interactions
  - Définition des softs skills
  - Les enjeux et la valeur ajoutée
  - Les softs skills essentiels à l'activité commerce VN-VO
  - Les profils clients
  - Les interconnexions entre les différents profils d'interlocuteurs
- Définir son profil individuel
  - Mieux se connaître pour mieux agir

Le contenu (suite)

- Identifier les méthodes de gestion des relations
  - Les fondements de la communication
  - La communication non violente
  - L'importance du message « JE »

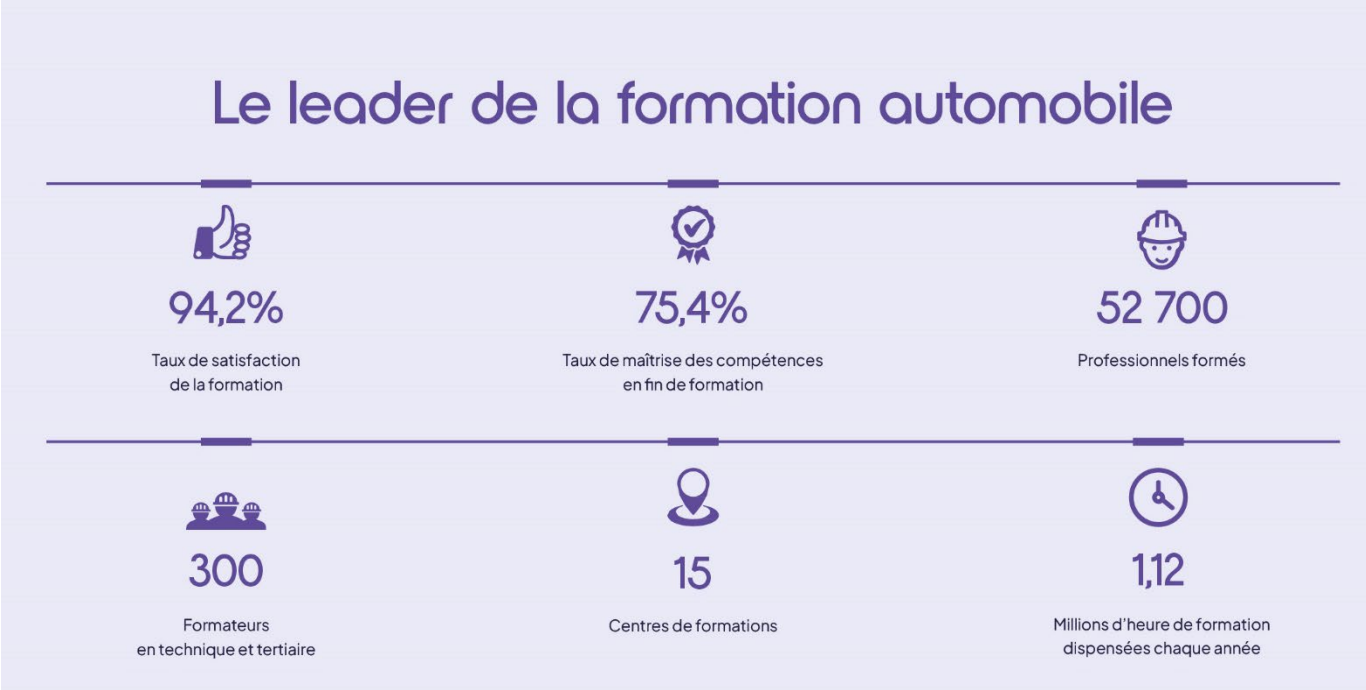
Les applications pratiques

- Réaliser un test de positionnement
- Analyser des situations vécues
- Mettre en application les méthodes visées
- Élaborer un plan de progrès personnalisé

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Expositives, participatives et actives
- Travaux individuels et en sous-groupes

LES PLUS DE MOBIPOLIS



CONTACTEZ-NOUS

Toutes nos formations sont déclinables en inter et intra. Pour vous inscrire ou obtenir des informations complémentaires **contactez votre interlocuteur commercial Mobipolis** ou notre **Service Relation Client au 09 71 01 02 11**

www.mobipolis.fr

Date d'actualisation – Juin 2025