

FORMATION **SERVICE APRÈS-VENTE**

[32000]

DYNAMISER LE COMMERCE À L'APRÈS-VENTE

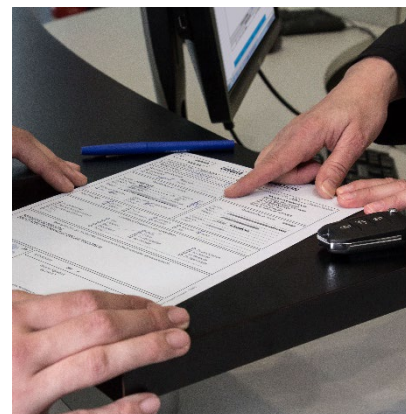
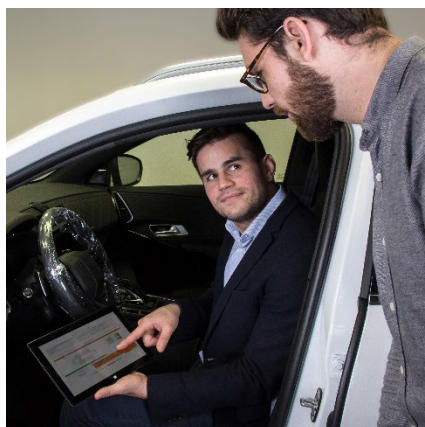
[2 JOURS] 910 € H.T.*

83% DU PARC
des véhicules particuliers circulant
en France a plus de 3 ans

43% DES ENTRÉES ATELIER
concernent une intervention
préventive sur le véhicule

4/10
c'est le nombre de clients
qui change régulièrement
de réparateur

DEVELOPPEZ VOTRE CHIFFRE D'AFFAIRES



Le parc VP français se caractérise par un **âge moyen toujours plus vieillissant**. Un véhicule sur deux à plus de 100 000 Km, **les besoins en entretien sont réels** et la concurrence est forte. **Capter les automobilistes** en quête de prestations adaptées à leurs attentes est un des défis à relever par les réparateurs. **La pratique de la vente additionnelle pour conseiller et fidéliser le client** est un axe clé pour les professionnels de l'automobile.

Augmentez vos ventes en commerçant autour du véhicule !

POUR UNE MONTÉE EN COMPÉTENCES

PUBLIC

Conseiller client après-vente
Vendeur conseil magasin
(centre auto)



PRÉREQUIS

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



BÉNÉFICES

Optimiser votre démarche
commerciale après-vente
pour renforcer les résultats
économiques de l'atelier

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

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES OPÉRATIONNELS [Réf. 32000 – 2 j soit 14h.]

- Pratiquer la démarche commerciale autour du véhicule
- Utiliser et adapter la méthodologie pour restituer le véhicule au client

POINTS CLÉS DE LA FORMATION

NIVEAU : 1/2/3

Le contenu

- Les étapes et bonnes pratiques du tour du véhicule
- Les différents types de vente
 - Ventes supplémentaires et complémentaires
- Le processus de vente
 - Découverte des besoins du clients
 - Reformulation et méthode d'argumentation
 - Présentation du prix
 - Traitement des objections
 - Conclusion de la vente
- L'argumentation pour des ventes additionnelles ciblées
 - Pneumatiques, géométrie, carrosserie...
- Les enjeux et étapes clés de la restitution

Les applications pratiques

- Pratiquer une écoute active du client et détecter précisément ses besoins
- Présenter un argumentaire de vente autour du véhicule en utilisant une méthodologie structurée
- Traiter les objections du client pour le convaincre et le rassurer
- Simuler des restitutions de véhicule pour expliquer l'intervention et apporter les conseils nécessaires au client
- Test d'autoévaluation sur les différents types de vente

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

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

LES PLUS DE MOBIPOLIS

Le leader de la formation automobile



94,2%

Taux de satisfaction
de la formation



75,4%

Taux de maîtrise des compétences
en fin de formation



52 700

Professionnels formés



300

Formateurs
en technique et tertiaire



15

Centres de formations



1,12

Millions d'heure de formation
dispensées chaque année

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

