

FORMATION **PIÈCES DE RECHANGE**

[31594]

**PROSPECTER, MOTIVER
ET CONVAINCRE AU TÉLÉPHONE**

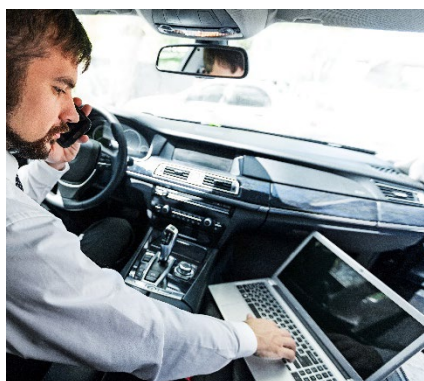
[2 JOURS] 910 € H.T.*

+ DE 70% DES CLIENTS
souhaitent une relation
directe et personnalisée avec leur
fournisseur

15% DU TEMPS
passé au téléphone
devrait être dédié
à la prospection

EN 2023
la notion de partenariat
commercial est devenue
incontournable

SOYEZ PLUS PERFORMANT AU TÉLÉPHONE



Face à l'accroissement de la concurrence, la démarche de fidélisation est devenue incontournable. Le développement du chiffre d'affaires passe par une qualité accrue des **échanges téléphoniques** pour renforcer la **relation de confiance**.

Afin d'augmenter la productivité et la réactivité, la maîtrise des **techniques de communication par téléphone** est devenue un **enjeu incontournable**.

POUR UNE MONTÉE EN COMPÉTENCES

PUBLIC

Conseiller de vente pièces
de rechange et
accessoires.
Téléopérateur en
Callcenter



PRÉREQUIS

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



BÉNÉFICES

Développez une relation de
confiance avec vos clients pour
augmenter votre chiffre d'affaires

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES OPÉRATIONNELS [Réf. 31594 – 2 j soit 14h.]

- Identifier le contexte commercial et concurrentiel
- Appliquer les techniques de vente, de suivi et de relance d'appels

POINTS CLÉS DE LA FORMATION

NIVEAU : 1 / 2 / 3

Le contenu

- Recueillir les informations clés
- Adapter son discours
- Proposer une vente supplémentaire
- Traiter les objections
- Conclure la vente
- Reformuler les engagements
- Mettre à jour les fiches clients
- Planifier les relances

Les applications pratiques

- Prendre contact
- Découvrir le besoin
- Présenter les offres (produits, services, conditions)
- Argumenter
- Répondre aux objections
- Verrouiller la vente
- Gérer les réclamations
- Conclure

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

