

FORMATION **SERVICE APRÈS-VENTE**

PRISE DE FONCTION : **CONSEILLER COMMERCIAL APRÈS-VENTE**

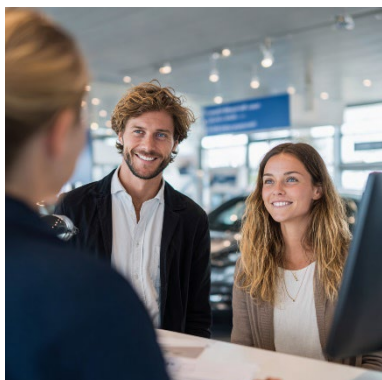
[55 JOURS] 9 940 € H.T.

36% DES RECRUTEMENTS
de la branche concernent
les métiers de la réparation auto

16 770 BESOINS
de recrutement en
service Après-Ventes pour 2024

1070 POSTES
non pourvus
en 2024

ANTICIPEZ LA PÉNURIE DE COMPÉTENCES



Face aux pénuries de compétences sur certains métiers, **recruter du personnel qualifié s'avère difficile**. Nos **parcours de reconversion** ciblés sur les métiers en tension du secteur permettent de disposer rapidement de **nouveaux collaborateurs opérationnels** et acculturés à votre entreprise. Les thématiques de la formation ont été sélectionnées afin de rendre les candidats **rapidement compétents** sur un socle d'activités incontournables de la **réception après-vente**. Cette solution est particulièrement adaptée pour **favoriser l'intégration de nouveaux salariés** à la dynamique de votre entreprise.

POUR UNE MONTÉE EN COMPÉTENCES

PUBLIC

Tout public

PRÉREQUIS

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

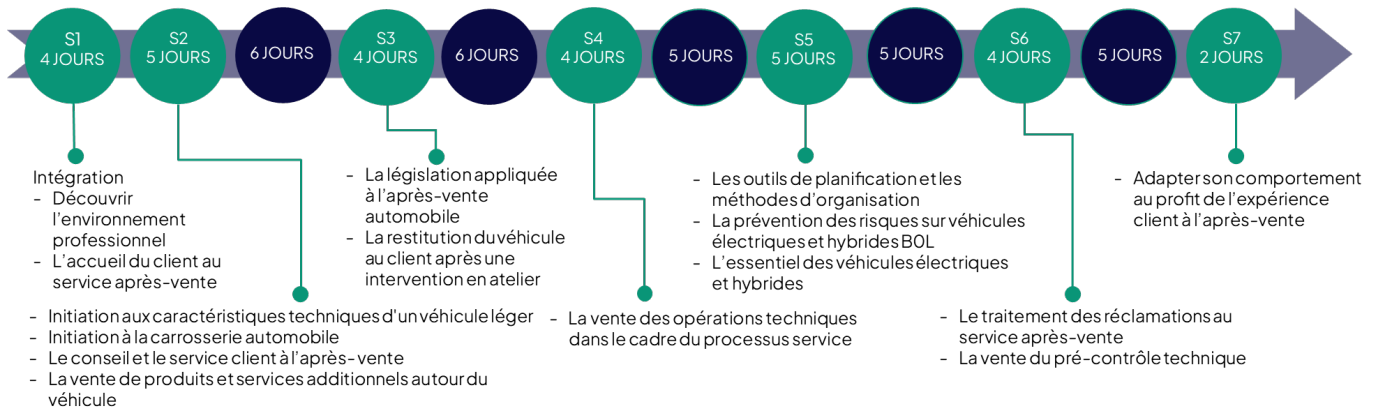
BÉNÉFICES

Sécuriser vos recrutements.
Avoir de nouveaux
collaborateurs rapidement
opérationnels et acculturés à
votre entreprise

DÉROULEMENT DE LA FORMATION

Formation (28 jours)
Actions en entreprise (27 jours)

Parcours : **Conseiller Client Après-Vente**



OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES OPÉRATIONNELS [55 j soit 385h.]

Découvrir l'environnement professionnel [1 Jour]

- Examiner le parcours et les outils de formation
- Distinguer les règles comportementales et de sécurité en milieu professionnel
- Identifier l'environnement du centre de formation, ses infrastructures et son personnel
- Décrire l'environnement de la distribution et réparation automobile
- Préciser les modes d'organisation RH d'une entreprise automobile

L'accueil du client au service après-vente [3 Jours]

- Employer les techniques d'accueil et les postures professionnelles adaptées au SAV
- Distinguer les particularités liées aux conversations téléphoniques

Initiation aux caractéristiques techniques d'un véhicule léger [3 h et 30 min]

- Désigner les composants essentiels d'un VL

Initiation à la carrosserie automobile [3 h et 30 min]

- Distinguer les particularités de la carrosserie (la réparation versus le remplacement, la peinture, le vitrage)

Le conseil et le service client à l'après-vente [2 J]

- Reconnaître les principes de la vente-conseil
- Appliquer le processus de vente

La vente de produits et services additionnels autour du véhicule [2 Jours]

- S'approprier l'offre après-vente
- Réaliser le tour du véhicule

La législation appliquée à l'après-vente automobile [2 Jours]

- Définir le mouvement consumériste
- Décrire le cadre juridique français
- Différencier la réglementation en matière de maintenance/réparation
- Planifier une démarche environnementale conforme à la réglementation et adaptée à l'après-vente automobile

La restitution du véhicule au client après une intervention en atelier [2 Jours]

- Utiliser la méthodologie pour restituer le véhicule au client

La vente des opérations techniques dans le cadre du processus service [4 Jours]

- Appliquer le processus de vente d'interventions techniques

Les outils de planification et les méthodes d'organisation [2 Jours]

- Décrire le fonctionnement de la planification dans un atelier automobile
- Identifier les techniques et méthodes de gestion de son temps de travail

La prévention des risques sur véhicules électriques et hybrides (BOLL) [1 Jour]

- Identifier le risque et l'environnement
- Identifier les risques électriques et l'environnement liés aux interventions sur VEHV
- Appliquer les méthodes d'interventions

L'essentiel des véhicules électriques et hybrides [2 J]

- Être capable d'identifier les particularités techniques d'un véhicule hybride ou électrique

Le traitement des réclamations clients au service après-vente [2 jours]

- Estimer l'impact des réclamations
- Utiliser des méthodes pour répondre à une réclamation

La vente du pré-contrôle technique [2 jours]

- Distinguer les éléments constitutifs du contrôle technique
- Conseiller le client à partir d'un pré contrôle technique

Adapter son comportement au profit de l'expérience client à l'après-vente [2 jours]

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

Découvrir l'environnement professionnel

- Les différents modules de formation
- Les perspectives post-formation
- Les postures professionnelles
- Les dangers et les risques professionnels
- Le règlement intérieur de Mobipolis
- Les typologies de structures d'entreprises
- Les organigrammes types d'une entreprise automobile
- Les fonctions de l'après-vente

L'accueil du client au service après-vente

- Identifier les composantes matérielles d'un accueil réussi
- Appliquer les techniques de communication
- Reconnaître le savoir-être adéquat
- Identifier l'impact de la distanciation sur les échanges interpersonnels
- S'approprier les techniques de prises de rendez-vous par téléphone
- Repérer les méthodes relatives aux appels internes et sortants
 - Applications pratiques :
- Simulations de situations d'accueil clients
- Simulations d'appels internes et sortants

Initiation aux caractéristiques techniques d'un véhicule léger

- Identifier les équipements de confort et de sécurité
- Distinguer les éléments compartiment moteur
- Examiner les éléments à l'extérieur du véhicule
 - Applications pratiques :
- Activités en atelier, recherches sur véhicules appuyées par des ressources digitales.

Initiation à la carrosserie automobile

- Citer les appellations liées à la carrosserie VL
- Identifier les spécificités de l'activité carrosserie
 - Applications pratiques :
- Activités en atelier, recherches sur véhicules appuyées par des ressources digitales.
- Analyse de documents

Le conseil et le service client à l'après-vente

- Comparer les styles commerciaux
- Identifier les types de ventes
- Pratiquer l'accueil et la découverte client
- Produire un argumentaire adapté
- Employer la démarche de présentation du prix
- Utiliser le traitement de l'objection
- Déterminer le moment pour conclure la vente
- Établir le renforcement de l'acte de vente
 - Applications pratiques :
- Tests et création de scénarios de vente
- Études de cas, simulations d'entretiens de vente

La restitution du véhicule au client après une intervention en atelier

- Identifier les enjeux de la restitution véhicule
- Mettre en œuvre le process de restitution du véhicule
 - Applications pratiques :
- Exercices et mises en situation contextualisées, Escape Game "Exit Interview"

La vente des opérations techniques dans le cadre du processus service

- Pratiquer la découverte client liée à une intervention technique
- Utiliser les méthodes commerciales
- Décrire le processus service et les impacts des demandes d'intervention technique
- Expliquer au client les interventions techniques à réaliser
 - Applications pratiques :
- Réflexions en sous-groupes, exercices contextualisés et mises en situation professionnelles

Les outils de planification et les méthodes d'organisation

- Distinguer les notions de planification et d'ordonnancement
- Différencier le rôle et le fonctionnement des outils à destination du Conseiller
- Associer les impératifs d'une prestation à des moyens et à des compétences particulières
- Décrire les missions, activités et tâches du CCAV
- Acquérir des outils de gestion du temps
 - Applications pratiques :
- Exercices de recherche et de mises en œuvre méthodologiques.

La prévention des risques sur véhicules électriques et hybrides (BOL)

- Identifier un véhicule électrique ou hybride
- Les risques électriques et leur analyse
- Les différents types d'activités à l'atelier
- Les différentes zones de risques
- Les différents niveaux d'habilitation
- Les prescriptions de la NFC18-550
- La procédure de consignation/déconsignation
- Intervention en cas d'accident corporel ou incendie...
 - Les application pratiques
- Contrôler la conformité des titres d'habilitation
- Analyser le risque électrique et les situations à risques sur les véhicules électriques et hybrides
- Déterminer la limite entre une zone 1 et une zone 4

L'essentiel des véhicules électriques et hybrides

- Différencier les 2 technologies (VE et VH)
- Les composants de la chaîne de traction VE et VH
- Le fonctionnement technique d'un VE et d'un VH
- La charge
- La réglementation
 - Les application pratiques
- Localiser les composants d'un VE et ceux d'un VH
- Découvrir les actions d'entretien à réaliser

La vente de produits et services additionnels autour du véhicule

- Distinguer les prestations d'entretien et de maintenance automobile
- Nommer les standards qualité et les gammes de pièces de rechange
- Différencier les services complémentaires
- Identifier les étapes et les bonnes pratiques du tour du véhicule
- Expliquer au client les interventions additionnelles à réaliser
 - Applications pratiques :
- Exercices contextualisés
- Concours du meilleur tour du véhicule, création et présentation d'argumentaires ciblés.

La législation appliquée à l'après-vente automobile

- Le consumérisme : définition, textes et acteurs
- L'organisation juridique française
- Les garanties légales et contractuelles
- Les droits, les obligations et responsabilités du réparateur
- Les documents contractuels de l'après-vente
- La protection de l'environnement et la gestion des déchets
 - Applications pratiques :
- Études de cas personnalisées, et élaboration d'une check-list opérationnelle.
- Plateau de jeu favorisant l'apprentissage par l'expérimentation

- Rechercher sur le site constructeur les informations pour conseiller un client sur l'achat de son véhicule
- Identifier le principe de charge d'un VE ou d'un VH

Le traitement des réclamations clients au service après-vente

- Identifier les conséquences de l'insatisfaction
- Repérer les opportunités
- Différencier les situations de litiges par l'analyse transactionnelle
- Adapter ses actions au contexte de la réclamation
 - Les applications pratiques
- Exercice de recherche et étude de cas
- Test, et mises en situation professionnelles

La vente du pré-contrôle technique

- Acquérir les connaissances sur la réglementation du CT
- Identifier les différents aspects du contrôle technique
- Adapter l'argumentation en lien avec un pré-CT
- Expliquer un procès-verbal de CT afin de définir les réparations nécessaires et les arguments à apporter
 - Les applications pratiques
- Exercices et mises en situation contextualisées

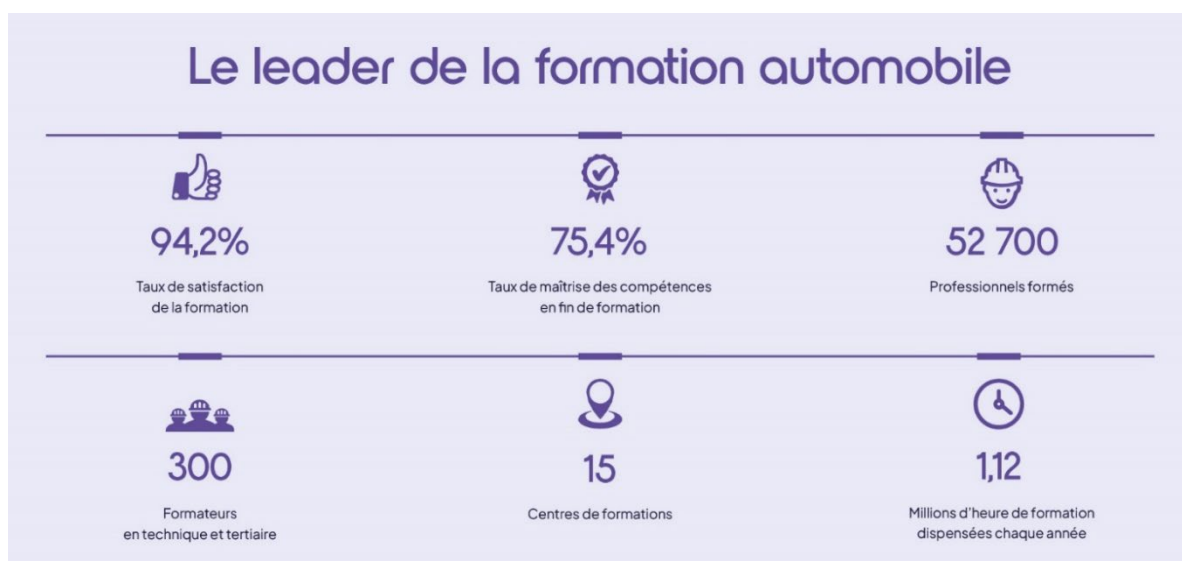
Adapter son comportement au profit de l'expérience client à l'après-vente

- Lister les différents profils et comportements et analyser leurs interactions
- Définir son profil individuel
- Identifier les méthodes de gestion des relations
- Adapter son comportement aux différentes situations

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

