



CONTRIBUER AU DEVELOPPEMENT DE LA VENTE ADDITIONNELLE EN FAISANT DU COMMERCE AUTOUR DU VEHICULE

Public

Mécanicien réparateur automobile

Objectif

Savoir détecter les besoins autour du véhicule en impliquant le client.
Savoir argumenter sur des besoins supplémentaires détectés pour développer les ventes.

Durée

1 jour.

Contenu de la formation

Chiffres clés sur les pièces et les acteurs du marché
Enjeux de la vente additionnelle
Identification du potentiel de vente
Les étapes liées à un acte de vente efficace
Les besoins du client lors de la réception
Clarification de la demande
Caractéristique du véhicule (âge, type, historique, ...)
Techniques de questionnement
Tour du véhicule
Découverte des besoins supplémentaires
Les motivations d'achat du client
Notions de confort, sécurité, gain de temps, ...
L'argumentation en face à face
Les différentes techniques spécifiques à l'atelier
Bénéfices, avantages et caractéristiques d'un produit/service
La justification d'un prix
La valorisation des services
La conclusion de la vente
La fidélisation

Applications pratiques

Commercer autour du véhicule
Conseiller un client
Justifier un prix
Valoriser les services
Conclure l'acte de vente
Réaliser des ventes additionnelles
Fidéliser un client.