



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.