



## OBJECTIFS

Maîtriser toutes les missions de l'accueil client commercialement, juridiquement et en termes d'organisation.

Augmenter les ventes de votre entreprise.



RÉF.

**R COM**



NIVEAU

**3**



DURÉE

**2 JOURS**

## PROGRAMME

### PREMIÈRE JOURNÉE

#### DÉFINITION DU POSTE : ACCUEIL / RÉCEPTION

- Pourquoi sont-ils vos clients ?
- Comprendre ce qu'est la vente
- Appréhender la notion de service

#### LA COMMUNICATION POSITIVE

- Le savoir être (sourire, politesse, langage)
- L'image de l'entreprise et du panneau
- Valoriser son interlocuteur
- Savoir formuler ses phrases de façon positive
- Bien identifier la demande client, reformuler
- Le traitement de l'objection

#### LA PRISE EN CHARGE DU VÉHICULE

- La prise de RDV et gestion de planning
- Gérer les urgences : file d'attente, téléphone, les conditions d'attente
- Faire le tour du véhicule
- Bien établir l'ordre de réparation
- Les notions juridiques

### DEUXIEME JOURNÉE

- Les méthodes commerciales reconnues
- Proposer de la vente additionnelle
- Construire des promotions
- L'explication de la facture, le juridique, la transparence
- Proposer de reprendre un RDV ultérieur
- La restitution du véhicule
- Valider la satisfaction du client

## APPLICATIONS PRATIQUES :

- Accueil d'un client.
- Traitement de l'objection.
- Présentation de la facture.
- Proposer de la vente additionnelle.



### PUBLIC CONCERNÉ

Tous professionnels de la réparation et de la maintenance automobile.



### PRÉREQUIS



### FORMATIONS ASSOCIÉES

**XCOM**

**VAD1**