



# L'ATTITUDE COMMERCIALE ET LA VENTE ADDITIONNELLE

## POURQUOI SUIVRE CETTE FORMATION ?

Cette formation permet de découvrir et mieux comprendre le fonctionnement des véhicules mais également d'acquérir plus d'aisance dans l'accueil et la prise en charge de vos clients.

## OBJECTIFS

- Mettre en exergue les bons comportements commerciaux en accueil client.
- S'initier aux techniques de base de la vente en réception.
- Mettre en place et optimiser les procédures de réception du client et de «tour du véhicule».
- Mettre en place une méthodologie de vente additionnelle.
- Favoriser le commerce et développer le chiffre d'affaires de l'entreprise.



RÉF.

VAD 1



FORMATION ASSOCIÉE

X COM



DURÉE

1 JOUR

## PROGRAMME

### LA RÉCEPTION DU CLIENT

- Les paramètres fondamentaux de l'accueil client
- L'attitude positive et les bons comportements en réception client
- Le process de réception

### LA TECHNIQUE DE VENTE ADDITIONNELLE

- Présentation de la technique de vente additionnelle
- Positionnement de la vente additionnelle dans le process de réception
- Comment ne pas passer de la vente additionnelle à la vente forcée ?
- Mise en pratique de la technique de vente additionnelle

### LES ARGUMENTAIRES POUR LA VENTE ADDITIONNELLE

- Pneumatiques
- Kit de sécurité
- Plaques de police
- Balais essuie-glace
- Entretien
- Plaquettes de frein
- Géométrie
- Amortisseurs

### LES TECHNIQUES DE VENTE EN RÉCEPTION

- Les comportements commerciaux
- Les différentes étapes de l'acte de vente
- Savoir reconnaître les motivations d'achat d'un client
- Caractéristiques et argumentaires d'un produit
- Savoir conclure et répondre aux objections

## APPLICATIONS PRATIQUES

- Exercices théoriques.
- Mise en situation pratique.



En savoir +