



CARRE EXPERT AUTO : L'APPROCHE COMMERCIALE

Programme

Accueil et prise en charge des participants

Le marketing direct et ses différents pôles

Le télémarketing, segments, objectifs et efficacité liée à la fonction et aux outils

- l'outil téléphone, « métiers de la relation client »
- les différents cœurs de cible et comportement
- intégrer la notion de qualité de service
- compréhension et maîtrise des objectifs commerciaux liés à « sa » fonction et à la pérennité d'une collaboration « gagnant/gagnant »

Etat d'esprit, attitudes et comportement approprié

Développer sa culture commerciale et intégrer la notion de « prestataire de services » :

- les principes de la communication en l'absence du face à face dans un échange commercial et spécificités
- le langage approprié, l'attitude, le dynamisme commercial, la conviction et le savoir-être

Structurer et maîtriser sa démarche commerciale dans l'objectif de créer une action de phoning visant à promouvoir « Carré Expert Auto »

1. Identification des différents cœurs de cibles « exploitables » et comportement appropriés
2. Les outils indispensables à une action de phoning
3. Les trames d'entretiens, méthodologie de construction et utilisation
4. Savoir ouvrir le dialogue pour une meilleure compréhension des besoins, des freins et/ou motivations
5. Le traitement d'objections et le comportement approprié face à un refus de collaboration
6. La conclusion des appels, la gestion et le suivi des « contacts »

Echange global

- recueil des témoignages des participants
- retour d'impression face au changement de comportement et aux modifications à intégrer en vue de perfectionner son approche commerciale

Formation continue Développement professionnel

Objectifs

- Maîtriser et structurer ses entretiens téléphoniques
- Favoriser son aisance à promouvoir « Carré Expert Auto »
- Intégrer et aborder sa démarche professionnelle « autrement »
- Optimiser son efficacité, créer des automatismes commerciaux
- Donner du rayonnement à l'activité et à la fonction
- Valoriser l'image de marque de l'entreprise et les prestations associées

Public concerné

- Expert en automobile
- Expert en formation
- Personnel administratif
- Tout public concerné par la gestion de la relation client

Prérequis

Aucun

Méthodes et moyens pédagogiques

- Exposés
- Exercices pratiques
- Documentation stagiaire
- Questionnaire d'évaluation

Attestation individuelle de fin de formation délivrée au participant à l'issue du stage

Animateur

Formateur spécialisé

Effectif

10 à 12 participants

Durée

1 jour (7 heures)

Lieu

Toutes régions

IFOR2A Institut de Formation associée à l'Automobile

43, rue des Plantes – 75 014 PARIS

T. 01 45 40 81 92 – F. 01 40 09 01 23

ifor2a@anea.fr – www.anea.fr/ifor2a

SASU au capital de 150 000 € - RCS Paris 497 640 441 00018

N° de déclaration d'existence : 11 75 368 04 75