



SOUTENANCE DE VRADE

Traitement des objections délicates

Programme

Rappel sur le bilan technique

- comment calculer un VRADE

Exercice pratique : calcul d'un bilan technique (méthode manuelle)

Appréhender la gestion des conflits

Comment naît le conflit

- désamorcer le conflit pour améliorer la qualité du relationnel avec l'assuré :
 - mécanisme
 - écoute
 - analyse
 - outils

Exercice pratique : sur l'écoute

Les bases de l'entretien téléphonique

- principe et composantes de l'entretien téléphonique
- langage à éviter
- plan de l'entretien téléphonique

Soutenir sa VRADE

- 2 minutes pour convaincre
- les 2 piliers de la négociation
- les outils
- le traitement des objections

Exercice pratique : mise en situation sur le traitement des objections

Formation continue

Cœur de métier

Objectifs

- Prendre en compte la totalité des éléments constitutifs d'une VRADE
- Définir le profil de son interlocuteur
- S'adapter à son interlocuteur
- Avoir une attitude commerciale
- Appréhender la qualité relationnelle
- Traiter les objections
- Finaliser un accord pertinent

Public concerné

- Expert en automobile
- Expert en formation
- Personnel administratif

Prérequis

Aucun

Méthodes et moyens pédagogiques

- Exposés
- Exercices pratiques et jeux de rôle
- Fiches outils
- Documentation stagiaire
- Questionnaire d'évaluation

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

Animateurs

Expert formateur

Effectifs

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 50 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