



## LA VENTE AUX CONSOMMATEURS 2026

STANDARD



**Chez client**

ou chez vous : [nous consulter](#)



**2.00 jours**

(14.00 h)



**Places min. : 4 personnes**

**Places max. : 10 personnes**



**6 000.00 € HT / session**

ou chez vous : [nous consulter](#)

## LES PROCHAINES SESSIONS

Cette formation vous intéresse ? Contactez-nous et nous fixerons ensemble la date de votre choix.

### PERSONNELS CONCERNÉS

- Conseiller Service
- Le responsable atelier
- Le responsable du site

### OBJECTIF

- Détecter et développer les ventes additionnelles en argumentant et valorisant les produits et services.
- Conseiller un consommateur sur le changement de ses pneus
- Répondre aux principales objections
- Connaître son environnement business.

### PROGRAMME DE LA FORMATION

#### LE SAVOIR

- Rappels techniques (législation, marquages, géométrie...)
- Les techniques pour répondre aux clients : choix des mots, argumentation par l'image
- Les gammes du Groupe Michelin TC4
- Le tour du véhicule
- Proposition de devis et de rendez vous.
- Les techniques de vente : déconditionnement du prix, communication, objections, questions

#### LE SAVOIR FAIRE

- Accueillir en point de vente
- Appliquer dans le travail les techniques de vente et de questionnement
- Argumenter et valoriser les produits et les services
- Valoriser le contenu des prestations effectuées.
- Détecter le besoin :
  - de changement de pneumatiques
  - de géométrie
  - de permutations

### **MODALITÉS PÉDAGOGIQUES**

- Les documents techniques et commerciaux
- Les moyens audiovisuels, les jeux de rôles autour de la voiture
- Formateur Commerce Certifié

### **PRÉ-REQUIS**

- Aucun

### **COMPÉTENCES VISÉES**

- Connaissances techniques et maîtrise des produits
- Orientation Client
- Relation Service Clients
- Adaptabilité
- Vente
- Tenacité Commerciale

### **INDICATEURS**

Formation à la carte.

Indicateur de satisfaction post formation

### **ACCESSIBILITÉ HANDICAP**

"Si votre état de santé nécessite des aménagements particuliers, n'hésitez pas à contacter notre Référente Handicap Formation : [trainingbni@michelin.com](mailto:trainingbni@michelin.com)"

### **SUIVI ET ÉVALUATION**

- Attestation de stage
- Feuille d'émargement
- Évaluation des connaissances en début et fin de stage (Kahoot) avec un minimum requis de 15/20 à la fin de la formation.