LA VENTE AUX CONSOMMATEURS

STANDARD

Chez client ou chez vous : nous consulter	**1.00 jour** (7.00 h)	**Places min. : 4 personnes** **Places max. : 16 personnes**	**500.00 € HT / personne** 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 : trainingbnl@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.