

FORMATION **COMMERCE VN/VO**

[23 JOURS] 8 613,50 € H.T.*

PARCOURS CHEF DES VENTES**9,2 %**des 302 000 salariés de la branche
des services de l'automobile
sont des cadres.**4 manager sur 10**n'ont suivi aucune formation au
management**Seul 11,5 %**des stagiaires formés
en 2019
sont des cadres**FAVORISEZ LA PROMOTION INTERNE**

Pour rester compétitives et faire face aux multiples mutations des métiers des services de l'automobile, les petites et moyennes entreprises s'appuient sur un management intermédiaire important.

Se doter d'un middle management solide, devient alors un véritable enjeu.

Notre **parcours qualifiant ciblés sur le pilotage des hommes et le pilotage des activités VN/VO**, permet de développer les **compétences opérationnelles** de vos chefs des ventes ou futurs chefs des ventes.

Favorisez l'évolution ou la promotion professionnelle de vos salariés.

POUR UNE MONTÉE EN COMPÉTENCES**PUBLIC**

Chef des Ventes junior
Futur chef des Ventes

PRÉREQUIS

Posséder au moins un diplôme,
titre ou certificat (dont CQP ou
Socle de compétences CléA)

BÉNÉFICES

Professionnaliser vos Chefs des Ventes sur les compétences opérationnelles et fidéliser vos salariés.

DÉROULEMENT DE LA FORMATION

Le pilotage des hommes : 13 jours répartis sur 7 blocs



Le pilotage des activités VN/VO : 10 jours répartis sur 5 blocs



OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES [Réf. 11697 – 23 J soit 161 H.]

Le pilotage des hommes

Séquence pédagogique 1

- Se positionner en tant que manager
- Affirmer son leadership
- Coacher ses collaborateurs

Séquence pédagogique 2

- Améliorer la gestion de son temps de travail
- Organiser et mettre en œuvre la délégation

Séquence pédagogique 3

- Organiser la relation de travail avec ses collaborateurs afin qu'elle se développe dans un cadre légal
- Initier et gérer, avec le soutien des Ressources Humaines, une procédure disciplinaire
- Anticiper et gérer les situations à risques pouvant découler d'un management jugé inapproprié

Séquence pédagogique 4

- Analyser une situation conflictuelle et choisir la stratégie adaptée
- Accompagner la sortie de crise

Séquence pédagogique 5

- Évaluer et développer les compétences de ses collaborateurs
- Développer les potentiels

Séquence pédagogique 6

- Distinguer la différence entre entretien individuel annuel et entretien professionnel
- Mener des entretiens individuels annuels et des entretiens professionnels

Séquence pédagogique 7

- Sélectionner un collaborateur en s'appuyant sur un processus, des méthodes, des techniques et des outils de recrutement
- Mettre en place un dispositif d'intégration

Le pilotage des activités

Séquence pédagogique 8

- Installer les processus clés et repérer les indicateurs de performance de l'activité VN
- Organiser l'activité VN
- Gérer les stocks et le réapprovisionnement
- Animer l'équipe de vente VN

Séquence pédagogique 9

- Installer les processus clés et repérer les indicateurs de performance de l'activité VO
- Organiser l'activité
- Animer l'équipe de vente VO

Séquence pédagogique 10

- Appliquer les règles du droit de la consommation avant la vente
- Appliquer les règles du droit de la consommation pendant la vente
- Appliquer les règles du droit de la consommation après la vente

Séquence pédagogique 11

- Entretenir une relation client / fournisseur saine
- Transformer une problématique en solution

Séquence pédagogique 12

- Sensibiliser les collaborateurs aux enjeux de la gestion de la qualité
- Élaborer et piloter la réalisation d'un plan d'amélioration de la qualité



GNFA-AUTO.FR



Le pilotage des hommes

- Animer une équipe
 - Être manager
 - Motiver ses collaborateurs
 - Distinguer les notions de manager et de leader
 - Communiquer avec efficacité
 - Intégrer la posture de coach à son management
 - Mettre en œuvre le processus de coaching
- Gérer son temps et déléguer
 - Analyser son contexte professionnel
 - Améliorer son organisation grâce à 5 fondamentaux
 - Les outils de la gestion du temps
 - Mettre en œuvre la délégation
- Les règles de base du droit social
 - La rédaction et la modification du contrat de travail
 - La rédaction et la modification du contrat de travail
 - La procédure disciplinaire
 - La rupture du contrat de travail
 - Le harcèlement moral et la discrimination
- Gestion des conflits
 - Distinguer les différents mécanismes et stratégies possibles face aux situations conflictuelles
 - Connaître les outils et méthodes de régulation
 - Les différents types d'intervention
 - Construire l'avenir
- Évaluer et accompagner les collaborateurs individuellement et collectivement
 - Évaluer les performances
 - Évaluer et développer les compétences
 - Combiner performance et motivation
 - Obtenir l'accord sur les objectifs
- Réaliser les entretiens individuels annuels et professionnels
 - Identifier les différents types d'entretien
 - Découvrir l'entretien individuel annuel
 - Découvrir l'entretien professionnel
 - Conduire un entretien

Le pilotage des activités

- Piloter l'activité VN
 - La rentabilité d'un point de vente et le rôle du service commercial
 - La commercialisation
 - Le pilotage de l'activité
 - La dimension RH
 - Le fonctionnement de l'activité
 - L'organisation du stock
 - L'analyse des ratios de stock
 - Fixer les objectifs et animer le pay plan
 - Le pilotage individualisé de la performance des vendeurs
- Piloter l'activité VO
 - L'approvisionnement
 - La préparation
 - La commercialisation
 - Le pilotage de l'activité
 - La dimension RH pour organiser l'activité
 - Le fonctionnement de l'activité
 - Fixer les objectifs et animer le pay plan
 - Le pilotage individualisé de la performance des vendeurs
- Connaître les règles du droit de la consommation lors de la vente
 - L'obligation générale d'information par l'affichage en concession
 - Le devoir de conseil par le vendeur automobile
 - Les conditions de validité du bon de commande
 - Les règles relatives au paiement du prix
 - Les spécificités de l'achat à crédit
 - Les spécificités des ventes hors établissement et à distance
 - Le non-respect du délai de livraison
 - L'articulation des différentes garanties
- Gérer les litiges et réclamations clients liés à la vente de véhicules
 - L'obligation générale d'information par l'affichage en concession
 - Le devoir de conseil par le vendeur automobile
 - Les conditions de validité du bon de commande
 - Les règles relatives au paiement du prix
 - Les spécificités de l'achat à crédit
 - Les spécificités des ventes hors établissement et à distance
 - Le non-respect du délai de livraison
 - L'articulation des différentes garanties
 - Les piliers pour bâtir la confiance
 - Les comportements pour entretenir la confiance
 - Les bonnes pratiques
 - Le processus de traitement d'une réclamation client et les attitudes & comportements facilitateurs
 - Gérer un conflit commercial avec un client



Le pilotage des hommes**Le contenu**

- Mieux recruter et intégrer ses collaborateurs
 - Le processus de recrutement
 - Les définitions du poste à pourvoir et profil requis
 - Les critères de sélection des sources de recrutement appropriées
 - L'élaboration et la communication de l'annonce de recrutement
 - Les règles de présélection des candidatures
 - La préparation et la conduite de l'entretien
 - L'élaboration d'un processus d'accueil et d'intégration efficace

Le pilotage des activités**Le contenu**

- Piloter la démarche qualité
 - Définitions & Enjeux
 - L'élaboration d'un plan d'amélioration de la qualité
 - La mise en œuvre opérationnelle du plan de progrès
 - Le pilotage de la réalisation du plan de progrès

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Expositives, participatives et actives
- Travaux individuels et en sous-groupes

LES PLUS DU GNFA**PLUS DE 300 INTERVENANTS**

experts dans les domaines techniques et tertiaires.

**MAÎTRISE**

Des experts métiers, spécialisés dans leur domaine de compétence, ayant exercé des fonctions techniques ou tertiaires dans le secteur.

**PLUS DE 45 ANS D'EXPERTISE**

au développement des compétences des professionnels de l'automobile.



Qualification délivrée aux organismes de formation respectueux des critères qualité et de professionnalisme de l'ISQ. Cette qualification souligne la reconnaissance de notre engagement client.

MÉTHODE

Une pédagogie axée sur l'acquisition de compétences directement applicables en situation de travail. Des méthodes variées et innovantes.

**PLUS DE 60 000 PROFESSIONNELS**

formés chaque année sur des activités techniques et tertiaires.

**MOYENS**

Des centres sur toute la France, avec ateliers, showrooms et salles connectées.

CONTACTEZ-NOUS

Toutes nos formations sont déclinables en inter et intra. Pour vous inscrire ou obtenir des informations complémentaires **contactez votre interlocuteur commercial GNFA** ou notre **Service Relation Client au 09 71 01 02 11**



GNFA-AUTO.FR

