

FORMATION **COMMERCE VN/VO**

PARCOURS FNE : VENDRE À DISTANCE

1 ACHETEUR SUR 2
fait une demande
d'informations en ligne.

DE PLUS EN PLUS DE CLIENTS
sont réceptifs aux relations
commerciales à distance.

VERS LE 100 % EN LIGNE
un parcours client digital
complémentaire au processus
d'achat physique.

ANTICIPEZ LA TRANSITION ÉCONOMIQUE ET DIGITALE



Portées par plus de 37 millions de cyberacheteurs, l'avènement du digital crée de **nouveaux comportements client**, et une diminution des déplacements en concession. Les métiers de la vente automobile sont amenés à évoluer, particulièrement avec les outils digitaux qui s'insèrent tout au long du processus d'achat client. Ce parcours permet aux vendeurs d'acquérir les compétences indispensables pour **s'adapter aux changements** initiés par le digital et impliquant de **nouvelles manières de vendre**.

Ces nouvelles compétences sont incontournables pour développer la digitalisation du parcours d'achat.

POUR UNE MONTÉE EN COMPÉTENCES

PUBLIC

Vendeurs VN
Vendeurs VN/VO

PRÉREQUIS

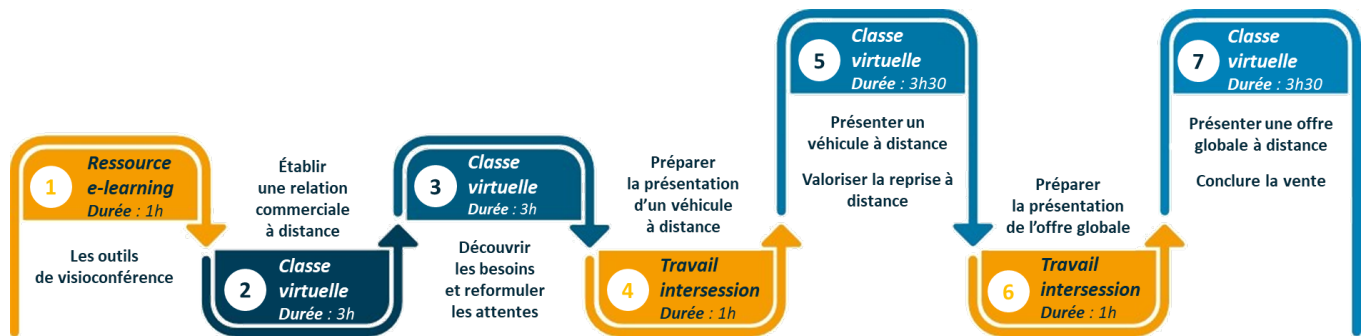
Posséder au moins un diplôme,
titre ou certificat (dont CQP ou
Socle de compétences CléA)

BÉNÉFICES

Pérenniser l'activité et maintenir
l'employabilité en accompagnant
la transition économique et
digitale

DÉROULEMENT DE LA FORMATION

Un parcours réparti sur 7 blocs



Durée totale du parcours : 16h

1h de Ressource e-learning 13h de Classe virtuelle 2h de Travaux intersession

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

[Réf. 12023 – 16 H.]

- Établir une relation commerciale à distance
- Adapter les fondamentaux de la découverte d'un client à distance
- Présenter un véhicule et valoriser la reprise à distance
- Présenter une offre globale et conclure la vente

POINTS CLÉS DE LA FORMATION

NIVEAU : 1 / 2 / 3

E-LEARNING [1 H] : Les outils de visioconférence

- Prendre en main les outils de visio

CLASSE VIRTUELLE [3 H] : Établir une relation commerciale à distance

- Proposer un rendez-vous Visio à un client par mail
- Prendre un rendez-vous Visio par téléphone
- Identifier les 6 clés d'une posture professionnelle dans le cadre d'une Visio avec un client
- Préparer son environnement et son matériel
- Préparer son RDV

CLASSE VIRTUELLE [3 H] : Découvrir les besoins et reformuler les attentes

- Découvrir un client
- Détecter les besoins
- Reformuler les attentes du client
- Jeu de rôle entre stagiaires : simuler un entretien Visio avec une découverte du client et de ses besoins

TRAVAUX INTERSESSION [1 H] : Préparer la présentation d'un véhicule à distance

- Préparer une présentation de produit à distance pour la séquence 5

CLASSE VIRTUELLE [3H30] : Présenter un véhicule et valoriser la reprise à distance

- Présenter un véhicule à distance
 - Identifier les critères de réussite d'une présentation à distance en live
 - Présenter un véhicule à distance avec partage d'écrans
 - Jeu de rôle entre stagiaires : simuler un entretien Visio pour une présentation d'un véhicule en live
- Valoriser la reprise à distance
 - Rassembler les éléments d'une 1ère expertise à distance, soumise à contreexpertise
 - Identifier un véhicule à distance sans éléments visuels
 - Identifier un véhicule à distance en s'appuyant sur des photos ou vidéos
 - Négocier la valeur de reprise du véhicule à distance



GNFA-AUTO.FR



TRAVAUX INTERSESSION [1 H] :

Préparer la présentation de l'offre globale

- Préparer tous les éléments d'une offre globale pour SP8

CLASSE VIRTUELLE [3H30] :

Présenter une offre globale à distance et conclure la vente

- Présenter une offre globale à distance
 - Préparer les éléments avant de présenter une offre
 - Présenter une offre globale à distance avec les prestations.
 - Jeu de rôle entre stagiaires : Simuler la présentation en Visio d'une offre globale
 - Préparer l'après-rendez-vous
- Conclure la vente
 - La signature sur site
 - La signature électronique
 - Le cadre juridique d'une relation commerciale à distance

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

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

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS DE LA FORMATION

- Évaluations amont/ aval

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

