

FORMATION **COMMERCE VN/VO**

PARCOURS FNE : MIEUX VENDRE LES VÉHICULES ÉLECTRIFIÉS GRÂCE AU DIGITAL

[12034]

97 % DES PARCOURS D'ACHAT
dans l'automobile
débutent en ligne

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

35.6 % DES IMMATRICULATIONS
sont des véhicules électrifiés
en 2021

ANTICIPEZ LA TRANSITION ÉNERGÉTIQUE ET DIGITALE



Les consommateurs attendent des réponses concrètes à leurs interrogations avant de s'engager dans l'achat d'un VE/VH. Les commerciaux doivent dès à présent, **adapter leur méthode de découverte des besoins clients, et intégrer un argumentaire « électromobilité » dans leur processus de vente.** Ce parcours permet aux vendeurs de saisir les spécificités des véhicules de dernière génération et de les **intégrer sur l'ensemble du parcours client.** De plus, les équipes commerciales vont acquérir les savoir-faire nécessaires pour conserver **une relation commerciale de proximité, même à distance.**

POUR UNE MONTÉE EN COMPÉTENCES

PUBLIC

Vendeurs VN
Vendeurs VN/VO

PRÉREQUIS

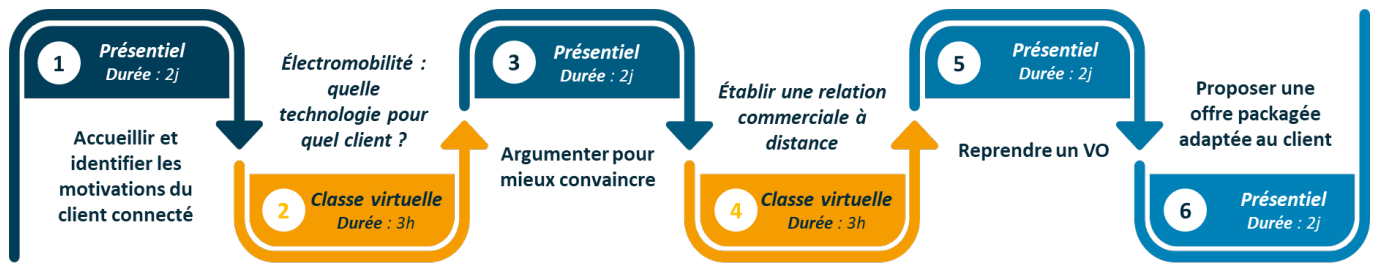
Posséder au moins un diplôme,
titre ou certificat (dont CQP ou
Socle de compétences CléA)

BÉNÉFICES

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

DÉROULEMENT DE LA FORMATION

Un parcours réparti sur 6 blocs



Durée totale du parcours : 62 heures

8 jours de Présentiel

6h de Classes virtuelles

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES [Réf. 12034 – 8 J + 6 h soit 62 H.]

- Réaliser une découverte structurée du projet client
- Adapter sa communication pour réussir son accroche commerciale
- Distinguer les spécificités des motorisations électrifiées
- Expliquer la recharge du véhicule (temps, coût, autonomie) en fonction du type de batterie, d'électricité et de chargeur
- S'appuyer sur la découverte client pour proposer le véhicule adapté
- Recueillir le ressenti client et traiter les objections lors de l'essai et de la présentation du véhicule
- Définir les bonnes pratiques d'une relation commerciale à distance
- Utiliser une méthodologie d'estimation de reprise
- Utiliser la méthode de négociation des « 3C »
- Clôturer la vente
- Orienter le client vers la solution financière globale adaptée à ses besoins

POINTS CLÉS DE LA FORMATION

NIVEAU : 1 / 2 / 3

PRÉSENTIEL [2 J soit 14 H] :

- **Accueillir et identifier les motivations du client connecté**
 - Comprendre l'impact du digital dans le parcours d'achat du client
 - Réussir la prise de contact dans le showroom et par téléphone
 - Réaliser une découverte structurée du projet client
 - Adapter sa communication au sociostyle d'un client
 - Teaser vers la solution financière adaptée

CLASSE VIRTUELLE L [3 H] :

- **Électromobilité : quelle technologie pour quel client ?**
 - Connaître l'environnement « électrique »
 - Déterminer l'électro-compatibilité du client

PRÉSENTIEL [2 J soit 14 H] :

- **Argumenter pour mieux convaincre**
 - S'appuyer sur la découverte client pour proposer le véhicule adapté
 - Proposer une offre alternative : électrique / thermique
 - Personnaliser la présentation du véhicule en fonction des attentes du client
 - Présenter le véhicule connecté en intégrant les applications constructrices
 - Préparer et mener l'essai en phase avec les attentes du client
 - Recueillir le ressenti client et traiter les objections



GNFA-AUTO.FR



CLASSE VIRTUELLE L [3 H]

- Établir une relation commerciale à distance
 - Connaître et s'appropriier les outils de visio-conférence
 - Réussir la prise de contact à distance
 - Créer un climat de confiance à distance pour maintenir une relation de proximité
 - Réaliser la présentation d'un véhicule en visio

PRÉSENTIEL [2 J soit 14 H] :

- Reprendre un VO
 - Utiliser une méthodologie d'estimation professionnelle
 - Utiliser la méthode de négociation des « 3C » : Consultation, Confrontation, Concrétisation

PRÉSENTIEL [2 J soit 14 H] :

- Proposer une offre packagée adaptée au client
 - S'adapter aux nouveaux comportements d'achat
 - Orienter le client vers la solution financière globale adaptée à ses besoins
 - Négocier dans une relation gagnant/gagnant
 - Conclure la vente

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

