

# L'ATTITUDE COMMERCIALE ET LA VENTE ADDITIONNELLE

RÉFÉRENCE  
VAD 1

PRÉREQUIS  
-

DURÉE  
1 JOUR



## CONTENU PRINCIPAL

1. La réception du client
  - Les paramètres fondamentaux de l'accueil client
  - L'attitude positive et les bons comportements en réception client
  - Le process de réception
2. La technique de vente additionnelle
  - Présentation de la technique de vente additionnelle
  - Positionnement de la vente additionnelle dans le process de réception
3. La méthode OR<sup>2</sup>
  - Objectif de la méthode
  - Principe de la méthode
  - Exercices, mise en situation avec des exemples
4. Les techniques de vente en réception
  - Le process de réception du véhicule optimisé
  - Les différentes étapes de l'acte de vente
  - Savoir reconnaître les motivations d'achat d'un client
  - Caractéristiques et argumentaires d'un produit
  - Savoir conclure et répondre aux objections
5. La restitution du véhicule suite aux travaux
  - Un moment de service et de confiance
6. La présentation de la facture
  - La facture
  - Commentaire et obligations de conseil

## APPLICATIONS PRATIQUES

- Exercices théoriques
- Mise en situation pratique

## POURQUOI SUIVRE CETTE FORMATION ?

Cette formation permet de découvrir les mécanismes de la vente additionnelle et de mieux les construire pour acquérir plus d'aisance dans l'accueil et la prise en charge de vos clients.

## OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Mettre en exergue les bons comportements commerciaux en accueil client.
- S'initier aux techniques de base de la vente en réception.
- Mettre en place et optimiser les procédures de réception du client et de «tour du véhicule».
- Mettre en place une méthodologie de vente additionnelle.
- La présentation des travaux réalisés sur le véhicule du client à l'aide d'un langage simple.
- Présenter et expliquer la facture en mettant en place un argumentaire.
- Favoriser le commerce et développer le chiffre d'affaires de l'entreprise.

## PUBLIC CONCERNÉ

Réceptionnaire et/ou toute personne dédiée à la relation avec les clients en réception.

Personnel de direction de l'entreprise.



En savoir +