

« Comment maîtriser les règles du consumérisme ? »

Programme de formation :

7 heures - 1 journée - Présentiel

Objectifs :

- Être capable de comprendre le contexte réglementaire dans lequel les professionnels de l'automobile doivent honorer leurs devoirs de conseil et leurs obligations de résultats !
- Maîtriser les réglementations pour bien rédiger les bons de commande, les fiches d'estimation de reprise et éviter les litiges.

Prérequis :

Aucun

Public cible :

Directeur Commercial, Chef de Vente et/ou Responsable Commercial VN et/ou VO, Conseiller Commercial VN et/ou VO, Assistantes commerciales VN et/ou VO.

Méthodes pédagogiques :

- Pédagogie participative avec mise en situation et étude de 40 cas
- Auto-évaluation préalable en amont de la formation
- Evaluation des acquis en fin de formation

Contenu pédagogique :

- Connaître et comprendre l'histoire du consumérisme pour parfaire ses connaissances commerciales
- Connaître les 4 acteurs majeurs du consumérisme pour optimiser la relation commerciale.
- Connaître les recours possibles des clients en procédures civiles et pénales pour éviter, anticiper et traiter ces éventuels recours.
- Connaître les Lois régissant le commerce VO et le SAV avec tout ce qu'il convient de connaître avant, pendant et après la vente pour s'assurer de rester conforme à la Loi pendant le process de vente.
- Parfaire ses connaissances sur les VN, VD, W Garage, Financement et Après-Vente pour éviter les écueils à l'avenir.

Modalités et délais d'accès :

- Devis et validation par la Direction du Groupe et/ou de la Marque avec lieu, date et nombre de participants définis
- Formation réalisée sous un délai d'un mois à minima

Modalités d'évaluation :

- QCM contrôle de connaissances
- Support de formation Powerpoint
- Cas pratiques

Sanction :

Certificat de fin de formation

Tarif :

1250 € HT

275 € HT en forfait de frais de déplacement

Contact :

Michaël BONCORPS = mboncorps@autodisol.com / 06.33.61.20.37

Bérislav KOVACEVIC = bkovacevic@autodisol.com / 06.82.25.18.13

Accès personne en situation de handicap :

La formation est accessible aux personnes en situation de handicap, cependant nous invitons à contacter notre référent handicap :

Justine ALLEMANE : jallemane@alcopa-auction.fr / 06.45.72.65.80