

**AUTREMENT MIEUX**   
Créateur d'efficacité durable



# Catalogue de Formations

**2017**

Formations éligibles au dispositif Compétences Emplois 2016-2018 (mise à jour au 01-2017)

## Préambule

Autrement Mieux accompagne les professionnels de la Distribution et Réparation Automobile, Véhicules Industriels et Motos, pour développer les compétences et préserver l'emploi des salariés de leurs entreprises. Notre organisme de formation a pour objectifs les éléments suivants :

- Consolider les compétences de vos collaborateurs,
- Améliorer la compétitivité de votre établissement,
- Maintenir l'employabilité des salariés,
- Anticiper les évolutions de la profession.

Dans ce cadre, Autrement Mieux met en œuvre un dispositif de formations originales et pragmatiques.

### **Connaissance du terrain :**

Forts de plus de 20 ans d'expérience du secteur Automobile, nos intervenants sont issus des réseaux de Distribution et Réparation. Leurs qualités pédagogiques sont renforcées par des sessions régulières de formation de formateurs. La plupart de nos formateurs interviennent aussi régulièrement en concession pour des diagnostics et des accompagnements.

### **Un accompagnement assuré :**

Nous assurons également un accompagnement et un coaching sur le long terme afin de veiller sur l'optimisation de la performance de vos équipes. À ce titre, cette démarche vous garantit un transfert de compétences et une amélioration individuelle des méthodes de travail.

### **Outils pédagogiques :**

Expert du secteur, nous créons des contenus particulièrement adaptés à un usage immédiat et pratique en concession. Outre les outils traditionnels (travaux en sous-groupes, mises en situation), nos formations sont également enrichies de simulateurs permettant de reproduire le fonctionnement des centres de profit. Des matrices de suivi en format Excel permettent de mesurer les impacts des décisions prises en simulation pendant les sessions de formation.

### **Evaluations des formations :**

Nous pouvons vous proposer une évaluation avant ou après formation à partir d'une cartographie des compétences. Nous suivons ensuite votre activité en ligne ou en présentiel. Le suivi est un système de recueil d'informations, d'analyse et d'utilisation des données. Nous pouvons également utiliser les systèmes mis en place par vos soins pour l'évaluation des compétences acquises et les actions mises en place au quotidien par les participants.

## Sommaire

### Compétences transverses

- Communiquer avec efficacité
- Consumérisme
- Entraînement à l'usage du téléphone
- Les fondamentaux de la gestion du temps
- Les leviers de gestion des concessions
- Piloter un plan de progrès en mode Kaizen
- Posture Partenaire Commerciale
- WebMIS Découverte
- Savoir gérer les cas clients difficiles
- Création d'entreprises

### Atelier & Magasin

#### Atelier :

- Optimiser la rentabilité Atelier
- Méthode et organisation Atelier
- Gérer l'Atelier par des indicateurs clés
- Développer l'activité Carrosserie – Peinture
- Manager son équipe à l'atelier
- Savoir vendre en réception

#### Magasin :

- Manager son équipe au Magasin
- Méthode et organisation Magasin
- Optimiser la rentabilité Magasin

### Véhicules Neufs

- Marketing et réseaux sociaux
- Les étapes clés d'une vente réussie VN
- Optimisation de la performance commerciale
- Développer la vente aux professionnels
- Gérer l'Administration des ventes VN

### Véhicules d'Occasion

- Développer les ventes et la rentabilité en véhicules d'occasion
- Gérer l'Administration de vente VO
- Les outils numériques au service du VO

# Compétences transverses

---



FICHE PEDAGOGIQUE

« Communiquer avec efficacité »

Typologie de l'action de formation professionnelle continue :

- **actions d'adaptation et de développement des compétences** permettant aux salariés de s'adapter à leur poste de travail, à l'évolution de leur emploi...

Conditions d'organisation

- **Objectifs**

A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :

- Apprendre à gérer son énergie et ses émotions au profit d'une communication efficace.
- Savoir préparer un entretien avec un client.
- Connaître la portée de sa voix et la travailler.
- Savoir-faire une prise de parole en public.
- Mieux gérer le stress.

- **Prérequis :**

Le stagiaire devra avoir une première expérience de management ou de prise de parole en public

- **Public concerné :**

- Directeurs,
- Chefs des ventes,
- Secrétaires commerciales,
- Responsables marketing

- **Moyens pédagogiques :**

- Exercices de recherche en sous-groupes
- Echanges de bonnes pratiques
- Support de cours sur papier.
- Mise en situation.
- Assistance illimitée.

- **Compétences du formateur :**

- Formateur spécialisé en pédagogie des adultes et techniques d'animation orientées objectifs.
- Formateur ayant une expérience en concession dans les métiers de la vente.

- **Compétences acquises par les participants :**

- Savoir poser sa voix sur le souffle,
- Savoir éclaircir sa voix,
- Savoir parler avec des tournures positives,
- Savoir gérer le stress par la respiration,

- **Moyens techniques :**
  - Un vidéo projecteur et un écran
  - Un tableau blanc ou papier
- **Lieu de la formation :**  
Selon souhait du client et sous réserve de respect des moyens techniques requis.
- **Type de formation :**  
Formation présentielle.

#### Programme :

1. Les grands principes de la communication,
2. Le travail du souffle et de la voix,
3. Savoir se préparer à un entretien commercial,
4. Gérer sa voix et son énergie en public,
5. Le travail de la voix au profit de la qualité du message.
6. Plan individuel et clôture des deux sessions.

- **Dispositif de suivi de l'exécution de la formation :**  
Au fur et à mesure de l'analyse des données proposées par le logiciel, le participant établit un plan d'actions commerciales et marketing pour le développement des ventes sur son propre secteur.  
**Des feuilles d'émargements par demi-journée dont signées des stagiaires et du formateur.**
- **Dispositif d'appréciation des résultats :**  
Chaque participant réalise différents exercices individuels avec les données de son propre secteur.
- **Durée en heures et en jours**  
1 jour ou 2 demi-journées (7 heures)
- **Coût HT :**
  - 1450 € H.T. par session d'une journée, frais de déplacement et hébergement du formateur inclus.
- **Eligible au CPF : OUI**

#### **A noter !**

A l'issue de la formation, le prestataire délivre au stagiaire **une attestation de fin de formation** mentionnant les objectifs, la nature, la durée de l'action et les résultats de l'évaluation des acquis de la formation.

## FICHE PEDAGOGIQUE

### « Consumérisme »

#### Typologie de l'action de formation professionnelle continue :

- **actions d'adaptation et de développement des compétences** permettant aux salariés de s'adapter à leur poste de travail, à l'évolution de leur emploi...

#### Conditions d'organisation

- **Objectifs**  
A l'issue de la formation, le stagiaire sera en mesure de pouvoir :
  - Protéger les intérêts juridiques et le développement commercial de la concession,
  - Garder à l'esprit les droits des consommateurs.
- **Prérequis :**  
Le stagiaire devra avoir une expérience, même récente, au sein d'une concession.
- **Public concerné :**
  - Ouvert à tous.
- **Moyens pédagogiques :**
  - Exercices de recherche en sous-groupes
  - Echanges de bonnes pratiques
  - Support de cours sur papier.
  - Mise en situation.
  - Assistance illimitée.
- **Compétences du formateur :**
  - Formateur spécialisé en pédagogie des adultes et techniques d'animation orientées objectifs
  - Formateur expert de la gestion des risques en entreprise.
- **Compétences acquises par les participants :**
  - Connaissance des principes de la protection du consommateur.
  - Identification des obligations légales à mettre en œuvre au sein d'une concession.
  - Evaluation des risques encourus en cas de non-respect des obligations légales.
  - Connaissance des droits et des recours des professionnels face aux clients malveillants
- **Moyens techniques :**
  - Un vidéo projecteur et un écran
  - Un tableau blanc ou papier
- **Lieu de la formation :**  
Selon souhait du client et sous réserve de respect des moyens techniques requis.

- **Type de formation :**  
Formation présentielle.

#### Programme :

1. La prise de rendez-vous téléphonique
2. La visite sans rendez-vous
3. Le tour du véhicule
4. La rédaction de l'Ordre de Réparation
5. La mise en main du VK
6. La vente de travaux additionnels
7. L'appel pour accord en cours d'intervention
8. L'explication des travaux effectués et de la facture

- **Dispositif de suivi de l'exécution de la formation :**

Au fur et à mesure de l'analyse des données proposées par le logiciel, le participant établit un plan d'actions commerciales et marketing pour le développement des ventes sur son propre secteur.

**Des feuilles d'émargements par demi-journée dont signées des stagiaires et du formateur.**

- **Dispositif d'appréciation des résultats :**

Chaque participant réalise différents exercices individuels avec les données de son propre secteur.

- **Durée en heures et en jours**

14 heures (2 jours).

- **Coût HT :**

1450 € H.T. par session d'une journée, frais de déplacement et hébergement du formateur inclus.

- **Eligible au CPF : OUI**

#### **A noter !**

A l'issue de la formation, le prestataire délivre au stagiaire **une attestation de fin de formation** mentionnant les objectifs, la nature, la durée de l'action et les résultats de l'évaluation des acquis de la formation.

FICHE PEDAGOGIQUE

« **Entraînement à l'usage du téléphone** »

Typologie de l'action de formation professionnelle continue :

- **actions d'adaptation et de développement des compétences** permettant aux salariés de s'adapter à leur poste de travail, à l'évolution de leur emploi...

Conditions d'organisation

- **Objectifs**  
Dans le cadre de votre métier à l'après-vente, vous participerez à 3 séances d'entraînement à la pratique du téléphone. Cette formation vous permettra de :
  - Côtayer les nouveaux outils de communication,
  - Acquérir de meilleures performances au téléphone,
  - Avoir les bases du discours commercial au téléphone.
- **Prérequis :**  
Le stagiaire devra avoir une première expérience de l'usage du téléphone en mode commercial
- **Public concerné :**  
Secrétaires / Réceptionnaires
- **Moyens pédagogiques :**  
Un formateur différent par thème et séance.
- **Compétences des formateurs :**
  - Formateurs spécialisés en pédagogie des adultes et techniques d'animation orientées objectifs.
  - Formateurs ayant une expérience dans les métiers du commerce et de la prospection téléphonique.
- **Compétences acquises par les participants :**
  - Clarté dans l'élocution.
  - Capacité à poser des questions pour obtenir de l'information.
  - Capacité à reformuler les dires de l'interlocuteur et valider leur bien-fondé.
  - Savoir argumenter en réponse aux besoins identifiés
  - Savoir traiter une objection
  - Savoir proposer une suite active à la conversation téléphonique.
- **Moyens techniques :**  
Usage du téléphone et cahier pédagogique en support
- **Lieu de la formation :**  
A définir.

- **Type de formation :**  
Formation à distance.

#### Programme :

1. Introduction
2. Logistique formation
3. Séance 1 : l'accueil d'une prise de rendez-vous atelier
4. Séance 2 : L'appel de relance sur opération technique
5. Séance 3 : la demande de prix suite à un voyant allumé
6. Séance 4 : l'appel de relance suite à un rendez-vous non honoré
7. Script de prise de rendez-vous par téléphone
8. Fiche de préparation entretien téléphonique
9. L'écoute active
10. Les questions clés
11. Exercices de diction

- **Dispositif de suivi de l'exécution de la formation :**

Au fur et à mesure de l'analyse des données proposées par le logiciel, le participant établit un plan d'actions commerciales et marketing pour le développement des ventes sur son propre secteur.

**Des feuilles d'émargements par demi-journée dont signées des stagiaires et du formateur.**

- **Dispositif d'appréciation des résultats :**

Chaque participant réalise différents exercices individuels avec les données de son propre secteur.

- **Durée en heures et en jours**

4 sessions de 30 minutes (2 heures).

- **Coût HT :**

390 € H.T par participant.

- **Eligible au CPF : OUI**

#### **A noter !**

A l'issue de la formation, le prestataire délivre au stagiaire **une attestation de fin de formation** mentionnant les objectifs, la nature, la durée de l'action et les résultats de l'évaluation des acquis de la formation.

FICHE PEDAGOGIQUE

« Les fondamentaux de la gestion du temps »

Typologie de l'action de formation professionnelle continue :

- **actions d'adaptation et de développement des compétences** permettant aux salariés de s'adapter à leur poste de travail, à l'évolution de leur emploi...

Conditions d'organisation

- **Objectifs**  
A l'issue de la formation, le stagiaire sera en mesure de :
  - Gérer son temps,
  - Organiser son efficacité en parfaite connaissance des techniques clés de cette discipline.
- **Prérequis :**  
Le stagiaire devra avoir une expérience, même récente, au sein d'une concession.
- **Public concerné :**
  - Ouvert à tous.
- **Moyens pédagogiques :**
  - Exercices de recherche en sous-groupes
  - Echanges de bonnes pratiques
  - Support de cours sur papier.
  - Mise en situation.
  - Assistance illimitée.
- **Compétences du formateur :**
  - Formateur spécialisé en pédagogie des adultes et techniques d'animation orientées objectifs
  - Formateur ayant une expérience professionnelle en concession.
- **Compétences acquises par les participants :**
  - Savoir dissocier l'urgent de l'important
  - Savoir dire non.
  - Savoir identifier les pertes de temps
  - Connaître les méthodes d'optimisation de la gestion des tâches
- **Moyens techniques :**
  - Un vidéo projecteur et un écran
  - Un tableau blanc ou papier.
- **Lieu de la formation :**  
Selon souhait du client et sous réserve de respect des moyens techniques requis.

- **Type de formation :**  
Formation présentielle.

#### Programme :

1. Démarrage : Présentation
2. Qu'est-ce que le temps ?
3. Etre au clair avec mes objectifs
4. Au temps pour moi
5. Manager les priorités
6. Les autres lois du temps
7. Les voleurs de temps
8. Planifier au jour le jour
9. Planifier la semaine
10. Planifier une tournée régionale
11. Savoir dire « NON »
12. Retour aux objectifs
13. Point final : Boîte à outils

- **Dispositif de suivi de l'exécution de la formation :**

Au fur et à mesure de l'analyse des données proposées par le logiciel, le participant établit un plan d'actions commerciales et marketing pour le développement des ventes sur son propre secteur.

**Des feuilles d'émargements par demi-journée dont signées des stagiaires et du formateur.**

- **Dispositif d'appréciation des résultats :**

Chaque participant réalise différents exercices individuels avec les données de son propre secteur.

- **Durée en heures et en jours**

14 heures (2 jours).

- **Coût HT :**

1450 € H.T. par session d'une journée, frais de déplacement et hébergement du formateur inclus.

- **Eligible au CPF : OUI**

#### **A noter !**

A l'issue de la formation, le prestataire délivre au stagiaire **une attestation de fin de formation** mentionnant les objectifs, la nature, la durée de l'action et les résultats de l'évaluation des acquis de la formation.

## FICHE PEDAGOGIQUE

### « Les leviers de gestion des concessions »

#### Typologie de l'action de formation professionnelle continue :

- **actions d'adaptation et de développement des compétences** permettant aux salariés de s'adapter à leur poste de travail, à l'évolution de leur emploi...

#### Conditions d'organisation

- **Objectifs**

A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :

- Connaître, analyser et piloter à l'aide des indicateurs.
- Identifier les pistes d'optimisation de la rentabilité
- Redresser le Taux d'Absorption des Frais Fixes
- Calculer les besoins en financement de l'entreprise

- **Prérequis :**

Le stagiaire devra avoir une expérience, même récente, de la gestion d'une concession.

- **Public concerné :**

Dirigeants de concessions.

- **Moyens pédagogiques :**

- Exercices de recherche en sous-groupes
- Echanges de bonnes pratiques
- Support de cours sur papier.
- Etudes de cas.
- Assistance illimitée.

- **Compétences du formateur :**

- Formateur spécialisé en pédagogie des adultes et techniques d'animation orientées objectifs
- Formateur ayant une expérience de gestion des concessions.

- **Compétences acquises par les participants :**

- Connaissance des éléments constitutifs d'un bilan.
- Connaissance des éléments constitutifs d'un compte de résultat.
- Connaissance des ratios et indicateurs clés de gestion des entreprises.
- Identification des actions à mener pour redresser la rentabilité d'une concession.
- Identification des moyens financiers requis pour financer le développement de l'activité.

- **Moyens techniques :**

- Un vidéo projecteur et un écran
- Un tableau blanc ou papier

- **Lieu de la formation :**  
Selon souhait du client et sous réserve de respect des moyens techniques requis.
- **Type de formation :**  
Formation présentielle.

#### Programme :

##### **I- Connaître les rouages de la rentabilité**

1. Savoir créer un business plan
2. Savoir lire un rapport de gestion
3. Identifier les axes d'optimisation de rentabilité

##### **II- Bâtir la structure financière adaptée**

1. Calculer le besoin en fond de roulement
2. Positionner les moyens financiers
3. Savoir lire une liasse fiscale

##### **III- Connaître les montages d'entreprise**

1. Identifier les particularités des holdings et SCI
2. Connaître les principes du bail
3. Connaître les formes de rachats d'entreprises
4. Connaître les procédures de cessation d'activité

- **Dispositif de suivi de l'exécution de la formation :**

Au fur et à mesure de l'analyse des données proposées par le logiciel, le participant établit un plan d'actions commerciales et marketing pour le développement des ventes sur son propre secteur.

**Des feuilles d'émargements par demi-journée dont signées des stagiaires et du formateur.**

- **Dispositif d'appréciation des résultats :**

Chaque participant réalise différents exercices individuels avec les données de son propre secteur.

- **Durée en heures et en jours**

14 heures (2 jours).

- **Coût HT :**

1450 € H.T. par session d'une journée, frais de déplacement et hébergement du formateur inclus.

- **Eligible au CPF : OUI**

#### **A noter !**

A l'issue de la formation, le prestataire délivre au stagiaire **une attestation de fin de formation** mentionnant les objectifs, la nature, la durée de l'action et les résultats de l'évaluation des acquis de la formation.

FICHE PEDAGOGIQUE

« Piloter un plan de progrès en mode Kaizen »

Typologie de l'action de formation professionnelle continue :

- **actions d'adaptation et de développement des compétences** permettant aux salariés de s'adapter à leur poste de travail, à l'évolution de leur emploi...

Conditions d'organisation

- **Objectifs**

A l'issue de la formation, le stagiaire sera en mesure de :

- Mobiliser une équipe autour de l'amélioration des méthodes,
- Identifier les difficultés et les tâches inutiles,
- Connaître les principales techniques issues du Kaizen,
- Observer les méthodes en vue de leurs améliorations,
- Proposer des axes d'améliorations,
- Vérifier les effets,
- Affiner les améliorations et les pérenniser,
- Intégrer l'esprit KAIZEN durablement.

- **Prérequis :**

Le stagiaire devra avoir une expérience, même récente, au sein d'une concession.

- **Public concerné :**

- Ouvert à tous.

- **Moyens pédagogiques :**

- Jeu pédagogique
- Exercices de recherche en sous-groupes
- Echanges de bonnes pratiques
- Support de cours sur papier.
- Mises en situation.
- Assistance illimitée.

- **Compétences du formateur**

- Formateur spécialisé en pédagogie des adultes et techniques d'animation orientées objectifs
- Formateur expert des méthodes Kaizen.

- **Compétences acquises par les participants :**

- Comprendre la philosophie KAIZEN
- Savoir utiliser les outils KAIZEN
- Mobiliser l'équipe en mode résolution de difficulté
- Savoir maintenir un programme d'amélioration continue

- **Moyens techniques :**
  - Un vidéo projecteur et un écran
  - Un tableau blanc ou papier
- **Lieu de la formation :**  
Selon souhait du client et sous réserve de respect des moyens techniques requis.
- **Type de formation :**  
Formation présentielle.

Programme :

1. Historique,
  2. La philosophie,
  3. Domaines d'application,
  4. Les outils,
  5. Mode de pilotage.
- **Dispositif de suivi de l'exécution de la formation :**  
Au fur et à mesure de l'analyse des données proposées par le logiciel, le participant établit un plan d'actions commerciales et marketing pour le développement des ventes sur son propre secteur.  
**Des feuilles d'émargements par demi-journée dont signées des stagiaires et du formateur.**
  - **Dispositif d'appréciation des résultats :**  
Chaque participant réalise différents exercices individuels avec les données de son propre secteur.
  - **Durée en heures et en jours**  
14 heures (2 jours).
  - **Coût HT :**  
*1450 € H.T. par session d'une journée, frais de déplacement et hébergement du formateur inclus.*
  - **Eligible au CPF : OUI**

**A noter !**

*A l'issue de la formation, le prestataire délivre au stagiaire **une attestation de fin de formation** mentionnant les objectifs, la nature, la durée de l'action et les résultats de l'évaluation des acquis de la formation.*

FICHE PEDAGOGIQUE

« **Posture Partenaire Commercial** »

Typologie de l'action de formation professionnelle continue :

- **actions d'adaptation et de développement des compétences** permettant aux salariés de s'adapter à leur poste de travail, à l'évolution de leur emploi...

Conditions d'organisation

- **Objectifs**

A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :

- Connaître les éléments clés d'une posture de partenaire commercial.
- Identifier les comportements des clients.
- Savoir générer un contact profitable.
- Détecter les besoins de l'interlocuteur.
- Savoir argumenter.
- Préparer une visite en continuité.

- **Prérequis :**

Module particulièrement adapté aux besoins des équipes terrain des prestataires habituels des réseaux de distribution et réparation.

- **Public concerné :**

- Responsable de régions
- Responsable de secteur

- **Moyens pédagogiques :**

- Exercices de recherche en sous-groupes
- Echanges de bonnes pratiques
- Support de cours sur papier.
- Mises en situation.
- Assistance illimitée.

- **Compétences du formateur**

- Formateur spécialisé en pédagogie des adultes et techniques d'animation orientées objectifs
- Formateur ayant une expérience de vente.

- **Compétences acquises par les participants :**

- Savoir questionner pour obtenir des informations précises et fiables
- Savoir répondre aux besoins identifiés
- Savoir donner à la hiérarchie une vision fiable de la situation
- Savoir accompagner les acteurs du sujet proposé pour des résultats en phase avec l'objectif
- Savoir être animateur, dynamique, positif et créatif

- **Moyens techniques :**
  - Un vidéo projecteur et un écran
  - Un tableau blanc ou papier
- **Lieu de la formation :**  
Selon souhait du client et sous réserve de respect des moyens techniques requis.
- **Type de formation :**  
Formation présentielle.

#### Programme :

1. S'adapter à chaque interlocuteur,
2. Les étapes clés,
3. Le premier contact,
4. Découverte des besoins et confirmation des appuis,
5. Réponses aux besoins et objections,
6. Négociation et conclusion,
7. Visite intégrale,
8. Plan d'action individuel et résumé de deux sessions.

- **Dispositif de suivi de l'exécution de la formation :**  
Au fur et à mesure de l'analyse des données proposées par le logiciel, le participant établit un plan d'actions commerciales et marketing pour le développement des ventes sur son propre secteur.  
**Des feuilles d'émargements par demi-journée dont signées des stagiaires et du formateur.**
- **Dispositif d'appréciation des résultats :**  
Chaque participant réalise différents exercices individuels avec les données de son propre secteur.
- **Durée en heures et en jours**  
2 journées (14 heures)
- **Coût HT :**
  - 1450 € H.T. par session d'une journée, frais de déplacement et hébergement du formateur inclus.
- **Eligible au CPF : OUI**

#### **A noter !**

A l'issue de la formation, le prestataire délivre au stagiaire **une attestation de fin de formation** mentionnant les objectifs, la nature, la durée de l'action et les résultats de l'évaluation des acquis de la formation.

FICHE PEDAGOGIQUE

« webMIS Découverte »

Typologie de l'action de formation professionnelle continue :

- **actions d'adaptation et de développement des compétences** permettant aux salariés de s'adapter à leur poste de travail, à l'évolution de leur emploi...

Conditions d'organisation

- **Objectifs**  
A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de découvrir les analyses préprogrammées au cœur du webMIS.
- **Prérequis :**  
Le stagiaire devra maîtriser les fondamentaux du marché automobile et venir à la formation avec son login et son mot de passe lors de la session de formation.
- **Public concerné :**
  - Directeurs,
  - Chefs des ventes,
  - Responsables marketing
- **Moyens pédagogiques :**
  - Exercices de recherche en sous-groupes
  - Echanges de bonnes pratiques
  - Support de cours sur papier.
  - Etudes de cas
  - Assistance illimitée.
  - Création d'analyse par secteur.
- **Compétences du formateur**
  - Formateur spécialisé en pédagogie des adultes et techniques d'animation orientées objectifs
  - Formateur ayant une expérience en vente automobile et marketing local.
- **Compétences acquises par les participants :**
  - Usage d'indicateurs en performances du marché
  - Observation des performances de la concurrence
  - Analyse des flux géographiques
  - Définition d'actions marketing localisées et ciblées par type de client (BtB, BtC)
- **Moyens techniques :**
  - Un poste informatique par participant
  - Un accès internet très haut débit

- Un vidéo projecteur et un écran
- Un tableau blanc ou papier

- **Lieu de la formation :**

A définir

- **Type de formation :**

Selon souhait du client et sous réserve de respect des moyens techniques requis.

Programme :

- I. Lancement du logiciel**
- II. Ergonomie du logiciel**
- III. Fonctions d'optimisation des cartes**
  - Afficher les étiquettes de données
  - Afficher la carte routière
  - Afficher les sites d'implantation
  - Changer les paramètres de l'analyse
  - Afficher les détails d'un élément de la carte
- IV. Fonctions d'optimisation des tableaux**
  - Réduire le nombre de colonnes
  - Trier à partir d'une donnée clé
  - Changer le type de données analyses
  - Obtenir plus de détails pour une donnée spécifique
- V. Transfert vers de nouveaux formats**
  - Transposer une carte en image dans un fichier PDF
  - Transposer un tableau en fichier Excel
- VI. METHODE D'ANALYSE DE VOTRE MARCHÉ LOCAL**
  - Carte part de marché
  - Tableau immatriculations toutes marques
  - Portfolio
  - Diagramme evolution immatriculations
  - Carte top performer
  - Carte zones qui perd, qui gagne
  - Tableau segments par modeles
  - Carte comparaison annee precedente
  - Ventes valeurs clés
  - Tableau ventes vers zones (pump out)
  - Tableau ventes par source (pump in)
  - Tableau constructeur par categorie de clients
  - Analyse du parc

- **Dispositif de suivi de l'exécution de la formation :**

Au fur et à mesure de l'analyse des données proposées par le logiciel, le participant établit un plan d'actions commerciales et marketing pour le développement des ventes sur son propre secteur.

**Des feuilles d'émargements par demi-journée dont signées des stagiaires et du formateur.**

- **Dispositif d'appréciation des résultats :**  
Chaque participant réalise différents exercices individuels avec les données de son propre secteur.
- **Durée en heures et en jours**  
1 jour ou 2 demi-journées (7 heures)
- **Coût HT :**
  - 1450 € H.T. par session d'une journée, frais de déplacement et hébergement du formateur inclus.
- **Eligible au CPF : OUI**

**A noter !**

A l'issue de la formation, le prestataire délivre au stagiaire **une attestation de fin de formation** mentionnant les objectifs, la nature, la durée de l'action et les résultats de l'évaluation des acquis de la formation.

FICHE PEDAGOGIQUE

« **Savoir gérer les cas clients difficiles** »

Typologie de l'action de formation professionnelle continue :

- **actions d'adaptation et de développement des compétences** permettant aux salariés de s'adapter à leur poste de travail, à l'évolution de leur emploi...

Conditions d'organisation

- **Objectifs**

A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :

- Identifier et analyser les besoins des clients.
- Connaître et utiliser la méthode de résolution des conflits.
- Savoir répondre à un client critique en fonction du canal de communication utilisé.

- **Prérequis :**

Le stagiaire devra avoir une première expérience au contact des clients de la concession.

- **Public concerné :**

Responsable Relation Client

- **Moyens pédagogiques :**

- Exercices de recherche en sous-groupes
- Echanges de bonnes pratiques
- Support de cours sur papier.
- Mise en situation.
- Assistance illimitée.

- **Compétences du formateur**

- Formateur spécialisé en pédagogie des adultes et techniques d'animation orientées objectifs
- Formateur ayant une expérience en gestion de la relation clientèle.

- **Compétences acquises par les participants :**

- Savoir identifier les types de réclamations clients,
- Savoir répondre rapidement au mécontentement des clients
- Identifier les pistes d'amélioration

- **Moyens techniques :**

- Un vidéo projecteur et un écran
- Un tableau blanc ou papier

- **Lieu de la formation :**

Selon souhait du client et sous réserve de respect des moyens techniques requis.

- **Type de formation :**  
Formation présentielle.

#### Programme :

1. Introduction de la journée
2. Se mettre à la place du client
3. La hiérarchie des besoins
4. Ecoute et questions
5. Auto diagnostic Ecoute
6. La compréhension du besoin du client
7. Comprendre et agir
8. Mise en pratique
9. Qui sont les clients critiques?
10. Quelle attitude face à un client critique?
11. La Plateforme Relation Client
12. Techniques de gestion du stress
13. Répondre en fonction des canaux de communication utilisés : «La loterie des cas critiques»
14. Développer une culture du plaisir client
15. Conclusion

- **Dispositif de suivi de l'exécution de la formation :**

Au fur et à mesure de l'analyse des données proposées par le logiciel, le participant établit un plan d'actions commerciales et marketing pour le développement des ventes sur son propre secteur.

**Des feuilles d'émargements par demi-journée dont signées des stagiaires et du formateur.**

- **Dispositif d'appréciation des résultats :**

Chaque participant réalise différents exercices individuels avec les données de son propre secteur.

- **Durée en heures et en jours**

14 heures (2 jours).

- **Coût HT :**

1450 € H.T. par session d'une journée, frais de déplacement et hébergement du formateur inclus.

- **Eligible au CPF : OUI**

#### **A noter !**

A l'issue de la formation, le prestataire délivre au stagiaire **une attestation de fin de formation** mentionnant les objectifs, la nature, la durée de l'action et les résultats de l'évaluation des acquis de la formation.

FICHE PEDAGOGIQUE

« Et si je créais mon entreprise ? »

Typologie de l'action de formation professionnelle continue :

- Développer les compétences spécifiques d'un individu en phase de création d'entreprise

Conditions d'organisation

- **Objectifs**

A l'issue de la formation, le stagiaire sera en mesure de :

- Evaluer le bienfondé de son projet,
- Identifier sa légitimité à le conduire,
- Créer une offre en réponse des besoins du marché,
- Faire connaître son offre,
- Choisir une forme juridique appropriée,
- Convaincre le banquier.

- **Prérequis :**

Le stagiaire devra avoir une connaissance du domaine d'activité au sein duquel il lance son projet.

- **Public concerné :**

- Ouvert à tous.

- **Moyens pédagogiques :**

- Exercices de recherche en sous-groupes
- Echanges de bonnes pratiques
- Support de cours sur papier.
- Mise en situation.
- Assistance illimitée.
- Création d'un business modèle.

- **Compétences du formateur :**

- Formateur spécialisé en pédagogie des adultes et techniques d'animation orientées objectifs.
- Formateur ayant une expérience en création d'entreprises.

- **Compétences acquises par les participants :**

- Savoir mener une étude de marché.
- Savoir formuler une offre
- Savoir faire un business plan
- Connaître les attentes d'un banquier face à un créateur d'entreprise
- Identifier les différents formats juridiques d'entreprises.
- Savoir travailler sa créativité et son optimisme

- **Moyens techniques :**
  - Un vidéo projecteur et un écran
  - Un tableau blanc ou papier
- **Lieu de la formation :**  
Selon souhait du client et sous réserve de respect des moyens techniques requis.
- **Type de formation :**  
Formation présentielle et accompagnement individuel

#### Programme :

1. Bien se connaître,
  2. Connaître le marché de son entreprise,
  3. Formuler et diffuser son offre,
  4. Choisir une forme juridique,
  5. Rédiger le business plan.
- **Dispositif de suivi de l'exécution de la formation :**  
Au fur et à mesure de l'analyse des données proposées par le formateur, le participant établit un plan d'actions commerciales et marketing pour le développement des ventes sur son propre secteur.  
**Des feuilles d'émargements par demi-journée dont signées des stagiaires et du formateur.**
  - **Dispositif d'appréciation des résultats :**  
Chaque participant réalise différents exercices individuels avec les données de son propre secteur.
  - **Durée en heures et en jours**  
14 heures (2 jours).
  - **Coût HT :**  
1450 € H.T. par session d'une journée, frais de déplacement et hébergement du formateur inclus.
  - **Eligible au CPF : OUI**

#### **A noter !**

A l'issue de la formation, le prestataire délivre au stagiaire **une attestation de fin de formation** mentionnant les objectifs, la nature, la durée de l'action et les résultats de l'évaluation des acquis de la formation.

# Atelier

---



FICHE PEDAGOGIQUE

« Optimiser la rentabilité Atelier »

Typologie de l'action de formation professionnelle continue :

- **actions d'adaptation et de développement des compétences** permettant aux salariés de s'adapter à leur poste de travail, à l'évolution de leur emploi...

Conditions d'organisation

- **Objectifs**

A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :

- Connaître les ratios essentiels de l'activité APV.
- Connaître le potentiel des activités atelier.
- Comparer ses résultats pour identifier les axes de progrès.
- Identifier les causes de mauvais résultats.
- Mobiliser l'équipe autour d'un plan de progrès.

- **Prérequis :**

Le stagiaire devra avoir une expérience, même récente, de la gestion d'un service après-vente.

- **Public concerné :**

- Chefs atelier,
- Responsables SAV groupes.

- **Moyens pédagogiques :**

- Jeu pédagogique
- Exercices de recherche en sous-groupes
- Echanges de bonnes pratiques
- Support de cours sur papier.
- Etudes de cas
- Assistance illimitée.

- **Compétences du formateur :**

- Formateur spécialisé en pédagogie des adultes et techniques d'animation orientées objectifs
- Formateur ayant une expérience en gestion d'atelier.

- **Compétences acquises par les participants :**

- Connaître et utiliser les ratios de la gestion des heures
- Savoir calculer et analyser un EBE atelier
- Mobiliser l'équipe autour d'un plan de progrès

- **Moyens techniques :**

- Un vidéo projecteur et un écran
- Un tableau blanc ou papier

- **Lieu de la formation :**  
Selon souhait du client et sous réserve de respect des moyens techniques requis.
- **Type de formation :**  
Formation présentielle.

Programme :

1. Tour de table
  2. Les indicateurs clés de l'activité « services »
  3. Les modes de calculs des indicateurs clés
  4. Savoir piloter l'activité avec des indicateurs clés
  5. Les leviers d'optimisation de l'activité
  6. Impact sur l'entreprise et pilotage du plan de progrès
- **Dispositif de suivi de l'exécution de la formation :**  
Au fur et à mesure de l'analyse des données proposées par le logiciel, le participant établit un plan d'actions commerciales et marketing pour le développement des ventes sur son propre secteur.  
**Des feuilles d'émargements par demi-journée dont signées des stagiaires et du formateur.**
  - **Dispositif d'appréciation des résultats :**  
Chaque participant réalise différents exercices individuels avec les données de son propre secteur.
  - **Durée en heures et en jours**  
14 heures (2 jours).
  - **Coût HT :**  
1450 € H.T. par session d'une journée, frais de déplacement et hébergement du formateur inclus.
  - **Eligible au CPF : OUI**

**A noter !**

A l'issue de la formation, le prestataire délivre au stagiaire **une attestation de fin de formation** mentionnant les objectifs, la nature, la durée de l'action et les résultats de l'évaluation des acquis de la formation.

FICHE PEDAGOGIQUE

« Méthodes et organisation Atelier »

Typologie de l'action de formation professionnelle continue :

- **actions d'adaptation et de développement des compétences** permettant aux salariés de s'adapter à leur poste de travail, à l'évolution de leur emploi...

Conditions d'organisation

- **Objectifs**

A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :

- Savoir organiser la gestion du client de la prise du rendez-vous jusqu'à la restitution.
- Savoir créer de la valeur pour le client.
- Savoir identifier les leviers de progrès dans la charge de l'atelier.
- Savoir organiser et contrôler la qualité.
- Savoir valoriser le travail auprès du client pour s'assurer sa fidélité.

- **Prérequis :**

Le stagiaire devra avoir une expérience, même récente, de la gestion d'un atelier.

- **Public concerné :**

Chefs d'atelier.

- **Moyens pédagogiques :**

- Exercices de recherche en sous-groupes
- Echanges de bonnes pratiques
- Support de cours sur papier.
- Mises en situation.
- Assistance illimitée.

- **Compétences du formateur :**

- Formateur spécialisé en pédagogie des adultes et techniques d'animation orientées objectifs
- Formateur ayant une expérience en animation d'atelier.

- **Compétences acquises par les participants :**

- Savoir gérer la charge atelier
- Savoir organiser le travail pour générer une production maximale
- Savoir générer de la qualité et la contrôler
- Savoir vendre les compétences et la qualité d'une équipe

- **Moyens techniques :**

- Un vidéo projecteur et un écran
- Un tableau blanc ou papier

- **Lieu de la formation :**  
Selon souhait du client et sous réserve de respect des moyens techniques requis.
- **Type de formation :**  
Formation présentielle.

#### Programme :

1. La prise de Rendez-vous
2. La planification
3. Les travaux complémentaires
4. E-learning
5. L'interruption de travail
6. Les imprévus
7. Le contrôle qualité
8. Le contrôle qualité
9. La restitution
10. Plan d'action

- **Dispositif de suivi de l'exécution de la formation :**  
Au fur et à mesure de l'analyse des données proposées par le logiciel, le participant établit un plan d'actions commerciales et marketing pour le développement des ventes sur son propre secteur.  
**Des feuilles d'émargements par demi-journée dont signées des stagiaires et du formateur.**
- **Dispositif d'appréciation des résultats :**  
Chaque participant réalise différents exercices individuels avec les données de son propre secteur.
- **Durée en heures et en jours**  
14 heures (2 jours).
- **Coût HT :**  
1450 € H.T. par session d'une journée, frais de déplacement et hébergement du formateur inclus.
- **Eligible au CPF : OUI**

#### **A noter !**

A l'issue de la formation, le prestataire délivre au stagiaire **une attestation de fin de formation** mentionnant les objectifs, la nature, la durée de l'action et les résultats de l'évaluation des acquis de la formation.

FICHE PEDAGOGIQUE

« Gérer l'atelier par les indicateurs clés (KPI) »

Typologie de l'action de formation professionnelle continue :

- **actions d'adaptation et de développement des compétences** permettant aux salariés de s'adapter à leur poste de travail, à l'évolution de leur emploi...

Conditions d'organisation

• **Objectifs**

A l'issue de cette formation, le chef d'atelier disposera des compétences pour mener à bien le pilotage de l'atelier par les indicateurs clés (KPI)

- Connaître et savoir interpréter les différents indicateurs.
- Savoir piloter l'atelier par les indicateurs clés.
- Savoir relier mes indicateurs aux axes de progression possibles

• **Prérequis :**

Le stagiaire devra avoir une première expérience de management ou de prise de parole en public

• **Public concerné :**

- Chefs d'ateliers.
- Responsables APV.

• **Moyens pédagogiques :**

- Contenus théoriques.
- Story-telling de la reprise d'un nouvel atelier en fil conducteur de la formation
- Autodiagnostic et plan d'actions
- Exercices de réflexion et échanges en groupe.
- Exercices à la prise de décision à l'aide des indicateurs
- Plans d'actions individuels basés sur un autodiagnostic individuel

• **Compétences du formateur :**

- Formateur spécialisé en pédagogie des adultes et techniques d'animation orientées objectifs.
- Formateur ayant une expérience en concession dans les métiers de l'après-vente.

• **Compétences acquises par les participants :**

- Savoir gérer une équipe,
- Savoir analyser les données,
- Savoir utiliser les indicateurs clés.

• **Moyens techniques :**

- Un vidéo projecteur et un écran
- Un tableau blanc ou papier

- **Lieu de la formation :**  
Selon souhait du client et sous réserve de respect des moyens techniques requis.
- **Type de formation :**  
Formation présentielle.

### Programme :

Story telling autour de la reprise d'une nouvelle concession par votre patron qui vous confie la tâche suivante.

1. Mettre en place et analyser les indicateurs.
2. Les indicateurs opérationnels (gestion des heures et ratios)
3. Les indicateurs de gestion
4. Les indicateurs de processus
5. Les indicateurs de satisfaction client

Le participant s'exercera à reporter à son patron et à se positionner en tant que gestionnaire d'un centre profit. L'histoire va nous permettre de transposer et d'illustrer de manière réaliste tous les chapitres ci-dessus. Le participant va pouvoir se projeter dans cette mission « apprenante ».

- **Dispositif de suivi de l'exécution de la formation :**  
Au fur et à mesure de l'analyse des données proposées par le logiciel, le participant établit un plan d'actions commerciales et marketing pour le développement des ventes sur son propre secteur.  
**Des feuilles d'émargements par demi-journée dont signées des stagiaires et du formateur.**
- **Dispositif d'appréciation des résultats :**  
Chaque participant réalise différents exercices individuels avec les données de son propre secteur.
- **Durée en heures et en jours**  
2 journées (14 heures)
- **Coût HT :**
  - 1450 € H.T. par session d'une journée, frais de déplacement et hébergement du formateur inclus.
- **Eligible au CPF : OUI**

### **A noter !**

A l'issue de la formation, le prestataire délivre au stagiaire **une attestation de fin de formation** mentionnant les objectifs, la nature, la durée de l'action et les résultats de l'évaluation des acquis de la formation.

FICHE PEDAGOGIQUE

« Développer l'activité : Carrosserie - Peinture »

Typologie de l'action de formation professionnelle continue :

- **actions d'adaptation et de développement des compétences** permettant aux salariés de s'adapter à leur poste de travail, à l'évolution de leur emploi...

Conditions d'organisation

- **Objectifs**

A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :

- Maîtriser les savoir-faire de base du métier de réceptionnaire carrosserie.
- Faire de la carrosserie un outil de satisfaction et de fidélisation des clients.
- Savoir répondre à un client critique en fonction du canal de communication utilisé.

- **Prérequis :**

Le stagiaire devra avoir une expérience, même récente, de la gestion d'une carrosserie.

- **Public concerné :**

- Chefs carrosserie.

- **Moyens pédagogiques :**

- Exercices de recherche en sous-groupes
- Echanges de bonnes pratiques
- Support de cours sur papier.
- Mise en situation.
- Assistance illimitée.

- **Compétences du formateur :**

- Formateur spécialisé en pédagogie des adultes et techniques d'animation orientées objectifs
- Formateur ayant une expérience en commerce dans les métiers de l'après-vente.

- **Compétences acquises par les participants :**

- Techniques d'accueil des clients ayant subi un sinistre sur leur véhicule.
- Capacité à gérer l'identification des remises en état en conformité avec les lois en vigueur.
- Méthodes d'évaluation et de négociation avec les experts automobiles.
- Gestion des flux de véhicules et de travaux au sein de la carrosserie.

- **Moyens techniques :**

- Un vidéo projecteur et un écran
- Un tableau blanc ou papier

- **Lieu de la formation :**

Selon souhait du client et sous réserve de respect des moyens techniques requis.

- **Type de formation :**  
Formation présentielle.

#### Programme :

1. Dimensionner la carrosserie
  2. Recevoir et rassurer le client
  3. Rempporter l'accord du client
  4. Convaincre l'expert
  5. Garantir une intervention de qualité
  6. La restitution du véhicule
  7. Gérer et développer l'activité
  8. La protection des équipes
- **Dispositif de suivi de l'exécution de la formation :**  
Au fur et à mesure de l'analyse des données proposées par le logiciel, le participant établit un plan d'actions commerciales et marketing pour le développement des ventes sur son propre secteur.  
**Des feuilles d'émargements par demi-journée dont signées des stagiaires et du formateur.**
  - **Dispositif d'appréciation des résultats :**  
Chaque participant réalise différents exercices individuels avec les données de son propre secteur.
  - **Durée en heures et en jours**  
14 heures (2 jours).
  - **Coût HT :**  
1450 € H.T. par session d'une journée, frais de déplacement et hébergement du formateur inclus.
  - **Eligible au CPF : OUI**

#### **A noter !**

A l'issue de la formation, le prestataire délivre au stagiaire **une attestation de fin de formation** mentionnant les objectifs, la nature, la durée de l'action et les résultats de l'évaluation des acquis de la formation.

## FICHE PEDAGOGIQUE

### « Manager son équipe à l'atelier et au magasin »

#### Typologie de l'action de formation professionnelle continue :

- **actions d'adaptation et de développement des compétences** permettant aux salariés de s'adapter à leur poste de travail, à l'évolution de leur emploi...

#### Conditions d'organisation

- **Objectifs**

A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :

- Connaître les fondamentaux du management
- Piloter les rituels avec l'équipe.
- Décider et diriger avec efficacité.

- **Prérequis :**

Le stagiaire devra connaître le fonctionnement d'un atelier de mécanique ou d'un magasin de pièces.

- **Public concerné :**

- Chefs atelier,
- Chefs magasin.

- **Moyens pédagogiques :**

- Exercices de recherche en sous-groupes
- Echanges de bonnes pratiques
- Support de cours sur papier.
- Mise en situation.
- Assistance illimitée.

- **Compétences du formateur :**

- Formateur spécialisé en pédagogie des adultes et techniques d'animation orientées objectifs.
- Formateur ayant une expérience dans les métiers de l'après-vente.

- **Compétences acquises par les participants :**

- Savoir identifier son style de management naturel.
- Savoir identifier les compétences et le degré de motivation des membres de son équipe.
- Savoir adapter son style de management à chaque membre de l'équipe
- Savoir animer les réunions avec l'équipe
- Savoir faire un entretien de recadrage ou de résolution de difficulté
- Savoir faire les entretiens annuels professionnels

- **Moyens techniques :**

- Un vidéo projecteur et un écran
- Un tableau blanc ou papier

- **Lieu de la formation :**  
Selon souhait du client et sous réserve de respect des moyens techniques requis.
- **Type de formation :**  
Formation présentielle.

### Programme :

#### **I. Connaître les fondamentaux**

1. Qu'est-ce qu'un manager ?
2. Les principes de communication.
3. L'écoute active.
4. Le questionnement.

#### **II. Piloter les rendez-vous avec l'équipe**

1. La conduite de réunion de service.
2. L'entretien de résolution de difficulté.
3. L'entretien de recadrage.
4. L'annonce d'une décision.

#### **III. Décider et diriger avec efficacité**

1. Les différents styles de management.
2. Communiquer avec efficacité.
3. Pour décider vite et bien.
4. Savoir dire non si nécessaire.
5. Concilier autorité et humilité.

- **Dispositif de suivi de l'exécution de la formation :**

Au fur et à mesure de l'analyse des données proposées par le logiciel, le participant établit un plan d'actions commerciales et marketing pour le développement des ventes sur son propre secteur.

**Des feuilles d'émargements par demi-journée dont signées des stagiaires et du formateur.**

- **Dispositif d'appréciation des résultats :**

Chaque participant réalise différents exercices individuels avec les données de son propre secteur.

- **Durée en heures et en jours**

14 heures (2 jours).

- **Coût HT :**

1450 € H.T. par session d'une journée, frais de déplacement et hébergement du formateur inclus.

- **Eligible au CPF : OUI**

### **A noter !**

A l'issue de la formation, le prestataire délivre au stagiaire **une attestation de fin de formation** mentionnant les objectifs, la nature, la durée de l'action et les résultats de l'évaluation des acquis de la formation.

FICHE PEDAGOGIQUE

« **Savoir vendre en réception** »

Typologie de l'action de formation professionnelle continue :

- **actions d'adaptation et de développement des compétences** permettant aux salariés de s'adapter à leur poste de travail, à l'évolution de leur emploi...

Conditions d'organisation

- **Objectifs**

A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :

- Savoir adopter une posture différenciante.
- Maîtriser l'écoute et le questionnement.
- Savoir traiter les objections.
- Savoir utiliser les meilleures techniques de conclusion.

- **Prérequis :**

Le stagiaire devra avoir une première expérience au contact des clients de la concession.

- **Public concerné :**

Réceptionnaires.

- **Moyens pédagogiques :**

- Exercices de recherche en sous-groupes
- Echanges de bonnes pratiques
- Support de cours sur papier.
- Mises en situation.
- Assistance illimitée.

- **Compétences du formateur**

- Formateur spécialisé en pédagogie des adultes et techniques d'animation orientées objectifs
- Formateur ayant une expérience en vente en réception.

- **Compétences acquises par les participants :**

- Connaître les grandes typologies comportementales.
- Savoir questionner pour découvrir les besoins.
- Savoir reformuler les dires de l'interlocuteur
- Savoir argumenter en réponse aux besoins exprimés
- Savoir traiter les objections
- Savoir conclure la vente.

- **Moyens techniques :**

- Un vidéo projecteur et un écran
- Un tableau blanc ou papier

- **Lieu de la formation :**  
Selon souhait du client et sous réserve de respect des moyens techniques requis.
- **Type de formation :**  
Formation présentielle.

Programme :

1. Les moments clés de la vente en réception
2. Les techniques de communication
3. La découverte des besoins
4. Les techniques de relation
5. L'entretien de vente
6. Mises en Situation

- **Dispositif de suivi de l'exécution de la formation :**  
Au fur et à mesure de l'analyse des données proposées par le logiciel, le participant établit un plan d'actions commerciales et marketing pour le développement des ventes sur son propre secteur.  
**Des feuilles d'émargements par demi-journée dont signées des stagiaires et du formateur.**
- **Dispositif d'appréciation des résultats :**  
Chaque participant réalise différents exercices individuels avec les données de son propre secteur.
- **Durée en heures et en jours**  
14 heures (2 jours).
- **Coût HT :**  
1450 € H.T. par session d'une journée, frais de déplacement et hébergement du formateur inclus.
- **Eligible au CPF : OUI**

**A noter !**

A l'issue de la formation, le prestataire délivre au stagiaire **une attestation de fin de formation** mentionnant les objectifs, la nature, la durée de l'action et les résultats de l'évaluation des acquis de la formation.

# Magasin

---



## FICHE PEDAGOGIQUE

### « Manager son équipe à l'atelier et au magasin »

#### Typologie de l'action de formation professionnelle continue :

- **actions d'adaptation et de développement des compétences** permettant aux salariés de s'adapter à leur poste de travail, à l'évolution de leur emploi...

#### Conditions d'organisation

- **Objectifs**  
A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :
  - Connaître les fondamentaux du management
  - Piloter les rituels avec l'équipe.
  - Décider et diriger avec efficacité.
- **Prérequis :**  
Le stagiaire devra connaître le fonctionnement d'un atelier de mécanique ou d'un magasin de pièces.
- **Public concerné :**
  - Chefs atelier,
  - Chefs magasin.
- **Moyens pédagogiques :**
  - Exercices de recherche en sous-groupes
  - Echanges de bonnes pratiques
  - Support de cours sur papier.
  - Mise en situation.
  - Assistance illimitée.
- **Compétences du formateur :**
  - Formateur spécialisé en pédagogie des adultes et techniques d'animation orientées objectifs.
  - Formateur ayant une expérience dans les métiers de l'après-vente.
- **Compétences acquises par les participants :**
  - Savoir identifier son style de management naturel.
  - Savoir identifier les compétences et le degré de motivation des membres de son équipe.
  - Savoir adapter son style de management à chaque membre de l'équipe
  - Savoir animer les réunions avec l'équipe
  - Savoir faire un entretien de recadrage ou de résolution de difficulté
  - Savoir faire les entretiens annuels professionnels
- **Moyens techniques :**
  - Un vidéo projecteur et un écran
  - Un tableau blanc ou papier

- **Lieu de la formation :**  
Selon souhait du client et sous réserve de respect des moyens techniques requis.
- **Type de formation :**  
Formation présentielle.

### Programme :

#### **I. Connaître les fondamentaux**

1. Qu'est-ce qu'un manager ?
2. Les principes de communication.
3. L'écoute active.
4. Le questionnement.

#### **II. Piloter les rendez-vous avec l'équipe**

1. La conduite de réunion de service.
2. L'entretien de résolution de difficulté.
3. L'entretien de recadrage.
4. L'annonce d'une décision.

#### **III. Décider et diriger avec efficacité**

1. Les différents styles de management.
2. Communiquer avec efficacité.
3. Pour décider vite et bien.
4. Savoir dire non si nécessaire.
5. Concilier autorité et humilité.

- **Dispositif de suivi de l'exécution de la formation :**

Au fur et à mesure de l'analyse des données proposées par le logiciel, le participant établit un plan d'actions commerciales et marketing pour le développement des ventes sur son propre secteur.

**Des feuilles d'émargements par demi-journée dont signées des stagiaires et du formateur.**

- **Dispositif d'appréciation des résultats :**

Chaque participant réalise différents exercices individuels avec les données de son propre secteur.

- **Durée en heures et en jours**

14 heures (2 jours).

- **Coût HT :**

1450 € H.T. par session d'une journée, frais de déplacement et hébergement du formateur inclus.

- **Eligible au CPF : OUI**

### **A noter !**

A l'issue de la formation, le prestataire délivre au stagiaire **une attestation de fin de formation** mentionnant les objectifs, la nature, la durée de l'action et les résultats de l'évaluation des acquis de la formation.

FICHE PEDAGOGIQUE

« Méthodes et organisation Magasin »

Typologie de l'action de formation professionnelle continue :

- **actions d'adaptation et de développement des compétences** permettant aux salariés de s'adapter à leur poste de travail, à l'évolution de leur emploi...

Conditions d'organisation

- **Objectifs**

A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :

- Connaître, analyser et piloter le magasin de pièces de rechange à l'aide des indicateurs clés.
- Connaître et utiliser les méthodes de stockage
- Reporter à sa hiérarchie et proposer des actions de développement.

- **Prérequis :**

Le stagiaire devra avoir une expérience, même récente, de la gestion d'un magasin de pièces de rechange.

- **Public concerné :**

Chefs magasin.

- **Moyens pédagogiques :**

- Exercices de recherche en sous-groupes
- Echanges de bonnes pratiques
- Support de cours sur papier.
- Etudes de cas
- Assistance illimitée.

- **Compétences du formateur :**

- Formateur spécialisé en pédagogie des adultes et techniques d'animation orientées objectifs
- Formateur ayant une expérience en gestion de magasin de pièces de rechange.

- **Compétences acquises par les participants :**

- Savoir calculer et utiliser les indicateurs clés de l'activité.
- Savoir mettre en place et fiabiliser dans le temps les méthodes de stockage
- Capacité de synthèse et de reporting

- **Moyens techniques :**

- Un vidéo projecteur et un écran
- Un tableau blanc ou papier

- **Lieu de la formation :**

Selon souhait du client et sous réserve de respect des moyens techniques requis.

- **Type de formation :**  
Formation présentielle.

Programme :

**1. La logistique Magasin**

- Le circuit d'une commande,
- Les contraintes d'approvisionnement,
- Les systèmes d'information PRA

**2. Le rôle du Chef de Vente PRA**

- Compétences
- Responsabilités

**3. L'activité PRA et ses indicateurs clés.**

- Marge brute
- Ratio clés
- Calcul E.B.E.
- Eléments de gestion généraux

**4. La méthodologie du stockage :**

- Les 5'S'
- La politique de stockage
- L'usage de la méthode ABC
- Le calcul de stock idéal
- Le cycle de réapprovisionnement
- Le traitement du stock mort

**5. Les flux de pièces et l'ergonomie du magasin :**

- Identification de la nature des flux
- Les points de passage et de stockage au coeur du magasin
- Les règles de stockage
- Exemples spécifiques

**Des feuilles d'émargements par demi-journée dont signées des stagiaires et du formateur.**

- **Durée en heures et en jours**  
14 heures (2 jours).
- **Coût HT :**  
1450 € H.T. par session d'une journée, frais de déplacement et hébergement du formateur inclus.
- **Eligible au CPF :** OUI

**A noter !**

A l'issue de la formation, le prestataire délivre au stagiaire **une attestation de fin de formation** mentionnant les objectifs, la nature, la durée de l'action et les résultats de l'évaluation des acquis de la formation.

FICHE PEDAGOGIQUE

« **GESTION MAGASIN :**

**Piloter et développer l'activité du magasin»**

Typologie de l'action de formation professionnelle continue :

- **actions d'adaptation et de développement des compétences** permettant aux salariés de s'adapter à leur poste de travail, à l'évolution de leur emploi...

Conditions d'organisation

• **Objectifs**

A l'issue de cette formation, le responsable du magasin disposera des compétences pour mener à bien le pilotage, la gestion et le développement de son magasin.

- Connaître et savoir interpréter les indicateurs du magasin.
- Savoir relier les indicateurs du magasin à la gestion du magasin.
- Savoir développer son activité comme un centre de profit et mesurer les résultats.

• **Prérequis :**

Le stagiaire devra avoir une première expérience de management ou de prise de parole en public

• **Public concerné :**

- Responsables Magasin.

• **Moyens pédagogiques :**

- Contenus théoriques.
- Story-telling de la reprise d'un nouvel atelier en fil conducteur de la formation
- Autodiagnostic et plan d'actions
- Exercices de réflexion et échanges en groupe.
- Exercices à la prise de décision à l'aide des indicateurs
- Plans d'actions individuels basés sur un autodiagnostic individuel

• **Compétences du formateur :**

- Formateur spécialisé en pédagogie des adultes et techniques d'animation orientées objectifs.
- Formateur ayant une expérience en concession dans les métiers de l'après-vente.

• **Compétences acquises par les participants :**

- Savoir gérer une équipe,
- Savoir analyser les données,
- Savoir utiliser les indicateurs clés.

• **Moyens techniques :**

- Un vidéo projecteur et un écran
- Un tableau blanc ou papier

- **Lieu de la formation :**  
Selon souhait du client et sous réserve de respect des moyens techniques requis.
- **Type de formation :**  
Formation présentielle.

Programme :

Story telling autour de la reprise d'une nouvelle concession par votre patron qui vous confie la tâche suivante.

1. Définir votre rôle en tant que manager du nouveau magasin.
2. Mettre en place et analyser les indicateurs.
3. Analyser le stock mort et définir une stratégie.
4. Optimiser la gestion du stock avec le stock idéal.
5. Analyser la gestion actuelle.
6. Définir une stratégie de développement.

Le participant s'exercera à reporter à son patron et à se positionner en tant que gestionnaire d'un centre profit.

L'histoire va nous permettre de transposer et d'illustrer de manière réaliste tous les chapitres ci-dessus.

Le participant va pouvoir se projeter dans cette mission « apprenante ».

- **Dispositif de suivi de l'exécution de la formation :**  
Au fur et à mesure de l'analyse des données proposées par le logiciel, le participant établit un plan d'actions commerciales et marketing pour le développement des ventes sur son propre secteur.  
**Des feuilles d'émargements par demi-journée dont signées des stagiaires et du formateur.**
- **Dispositif d'appréciation des résultats :**  
Chaque participant réalise différents exercices individuels avec les données de son propre secteur.
- **Durée en heures et en jours**  
2 journées (14 heures)
- **Coût HT :**
  - 1450 € H.T. par session d'une journée, frais de déplacement et hébergement du formateur inclus.
- **Eligible au CPF : OUI**

**A noter !**

A l'issue de la formation, le prestataire délivre au stagiaire **une attestation de fin de formation** mentionnant les objectifs, la nature, la durée de l'action et les résultats de l'évaluation des acquis de la formation.

## Véhicules Neufs

---



FICHE PEDAGOGIQUE

« Marketing et réseaux sociaux »

Typologie de l'action de formation professionnelle continue :

- **actions d'adaptation et de développement des compétences** permettant aux salariés de s'adapter à leur poste de travail, à l'évolution de leur emploi...

Conditions d'organisation

- **objectifs**

A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :

- Identifier le potentiel de développement des ventes sur son marché,
- Créer des actions marketing ciblées,
- Développer la fidélité des clients
- Augmenter la communauté des internautes inscrits sur les pages des réseaux sociaux utilisés par la concession.

- **Prérequis :**

Le stagiaire devra maîtriser les fondamentaux du marché automobile et du marketing.

- **Public concerné :**

Responsable marketing.

- **Moyens pédagogiques :**

- Exercices de recherche en sous-groupes
- Echanges de bonnes pratiques
- Support de cours sur papier.
- Etudes de cas
- Assistance illimitée.
- Création d'analyse par secteur.

- **Compétences du formateur :**

- Formateur spécialisé en pédagogie des adultes et techniques d'animation orientées objectifs
- Formateur ayant une expérience en concession.

- **Compétences acquises par les participants :**

- Capacité à identifier les performances de la concurrence sur le marché local.
- Connaissance des modalités de création des actions marketing et des résultats attendus.
- Capacité à créer un mode de suivi des contacts obtenus
- Capacité à rédiger et diffuser du contenu sur les Réseaux Sociaux

- **Moyens techniques :**

- Un poste informatique par participant
- Un accès internet très haut débit
- Un vidéo projecteur et un écran

- Un tableau blanc ou papier

- **Lieu de la formation :**  
A définir
- **Type de formation :**  
Formation présentielle

#### Programme :

1. Analyse du marché local
  2. Panorama des actions marketing et modalités de mise en oeuvre
  3. Usage des Réseaux Sociaux
  4. Gestion des outils de suivi des contacts
  5. Plan d'actions individuels
- **Dispositif de suivi de l'exécution de la formation :**  
Au fur et à mesure de l'analyse des données proposées par le logiciel, le participant établit un plan d'actions commerciales et marketing pour le développement des ventes sur son propre secteur.  
**Des feuilles d'émargements par demi-journée dont signées des stagiaires et du formateur.**
  - **Dispositif d'appréciation des résultats :**  
Chaque participant réalise différents exercices individuels avec les données de son propre secteur.
  - **Durée en heures et en jours**  
1 jour ou 2 demi-journées
  - **Coût HT :**
    - 1450 € H.T. par session d'une journée, frais de déplacement et hébergement du formateur inclus.
  - **Eligible au CPF : OUI**

#### **A noter !**

A l'issue de la formation, le prestataire délivre au stagiaire **une attestation de fin de formation** mentionnant les objectifs, la nature, la durée de l'action et les résultats de l'évaluation des acquis de la formation.

FICHE PEDAGOGIQUE

« Les étapes clés d'une vente réussie VN »

Typologie de l'action de formation professionnelle continue :

- **actions d'adaptation et de développement des compétences** permettant aux salariés de s'adapter à leur poste de travail, à l'évolution de leur emploi...

Conditions d'organisation

- **Objectifs**

A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :

- Savoir adopter une posture différenciante.
- Maîtriser l'écoute et le questionnement.
- Savoir traiter les objections.
- Savoir utiliser les meilleures techniques de conclusion.

- **Prérequis :**

Le stagiaire devra avoir une expérience de vente, même hors secteur.

- **Public concerné :**

Commerciaux.

- **Moyens pédagogiques :**

- Exercices de recherche en sous-groupes
- Echanges de bonnes pratiques
- Support de cours sur papier.
- Mise en situation.
- Assistance illimitée.

- **Compétences du formateur :**

- Formateur spécialisé en pédagogie des adultes et techniques d'animation orientées objectifs
- Formateur ayant une expérience en commerce dans les métiers de l'après-vente.

- **Compétences acquises par les participants :**

- Connaitre les grandes typologies comportementales.
- Savoir questionner pour découvrir les besoins.
- Savoir reformuler les dires de l'interlocuteur
- Savoir argumenter en réponse aux besoins exprimés
- Savoir traiter les objections
- Savoir conclure la vente.

- **Moyens techniques :**

- Un vidéo projecteur et un écran

- Un tableau blanc ou papier

- **Lieu de la formation :**  
Selon souhait du client et sous réserve de respect des moyens techniques requis.
- **Type de formation :**  
Formation présentielle.

#### Programme :

1. Personnalités et comportements.
  2. Ecoute et questionnement.
  3. Dans la peau de mon client.
  4. Découverte des besoins et reformulation.
  5. Réponse aux besoins et objections.
  6. Entretien de vente intégral.
  7. Plan d'actions individuel et clôture des 2 jours.
- **Dispositif de suivi de l'exécution de la formation :**  
Au fur et à mesure de l'analyse des données proposées par le logiciel, le participant établit un plan d'actions commerciales et marketing pour le développement des ventes sur son propre secteur.  
**Des feuilles d'émargements par demi-journée dont signées des stagiaires et du formateur.**
  - **Dispositif d'appréciation des résultats :**  
Chaque participant réalise différents exercices individuels avec les données de son propre secteur.
  - **Durée en heures et en jours**  
14 heures (2 jours).
  - **Coût HT :**  
1450 € H.T. par session d'une journée, frais de déplacement et hébergement du formateur inclus.
  - **Eligible au CPF : OUI**

#### **A noter !**

A l'issue de la formation, le prestataire délivre au stagiaire **une attestation de fin de formation** mentionnant les objectifs, la nature, la durée de l'action et les résultats de l'évaluation des acquis de la formation.

FICHE PEDAGOGIQUE

« Optimisation de la performance commerciale »

Typologie de l'action de formation professionnelle continue :

- **actions d'adaptation et de développement des compétences** permettant aux salariés de s'adapter à leur poste de travail, à l'évolution de leur emploi...

Conditions d'organisation

- **Objectifs**

A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :

- optimiser la performance commerciale de son site sur son marché local
- Elaborer une analyse géomarketing
- S'appuyer sur le suivi des contacts via un logiciel de CRM.

- **Prérequis :**

Le stagiaire devra maîtriser les fondamentaux du marché automobile et venir à la formation avec son login et son mot de passe lors de la session de formation.

- **Public concerné :**

- Directeurs,
- Chefs des ventes,
- Secrétaires commerciales,
- Responsables marketing

- **Moyens pédagogiques :**

- Exercices de recherche en sous-groupes
- Echanges de bonnes pratiques
- Support de cours sur papier.
- Etudes de cas
- Assistance illimitée.
- Création d'analyse par secteur.

- **Compétences du formateur :**

- Formateur spécialisé en pédagogie des adultes et techniques d'animation orientées objectifs
- Formateur ayant une expérience en vente de véhicules en concession.

- **Compétences acquises par les participants :**

- Capacité à identifier les performances de la concurrence sur le marché local.
- Connaissance des modalités de création d'actions ciblées selon le type de clientèle (particuliers, entreprises, administrations).
- Capacité à créer un mode de suivi des contacts obtenus
- Savoir suivre les performances par vendeur

- **Moyens techniques :**
  - Un poste informatique par participant
  - Un accès internet très haut débit
  - Un vidéo projecteur et un écran
  - Un tableau blanc ou papier
- **Lieu de la formation :**  
A définir
- **Type de formation :**  
Formation présentielle

Programme :

1. Evaluation potentiel de vente sur secteur à particuliers,
2. Evaluation potentiel de vente sur secteur aux entreprises,
3. Outils de ciblage,
4. Modes de prospections,
5. Management commercial.

- **Dispositif de suivi de l'exécution de la formation :**  
Au fur et à mesure de l'analyse des données proposées par le logiciel, le participant établit un plan d'actions commerciales et marketing pour le développement des ventes sur son propre secteur.  
**Des feuilles d'émargements par demi-journée dont signées des stagiaires et du formateur.**
- **Dispositif d'appréciation des résultats :**  
Chaque participant réalise différents exercices individuels avec les données de son propre secteur.
- **Durée en heures et en jours**  
1 jour ou 2 demi-journées
- **Coût HT :**
  - 1450 € H.T. par session d'une journée, frais de déplacement et hébergement du formateur inclus.
- **Eligible au CPF : OUI**

**A noter !**

A l'issue de la formation, le prestataire délivre au stagiaire **une attestation de fin de formation** mentionnant les objectifs, la nature, la durée de l'action et les résultats de l'évaluation des acquis de la formation.

## FICHE PEDAGOGIQUE

### « Développer la vente au professionnels »

#### Typologie de l'action de formation professionnelle continue :

- **actions d'adaptation et de développement des compétences** permettant aux salariés de s'adapter à leur poste de travail, à l'évolution de leur emploi...

#### Conditions d'organisation

- **Objectifs**

A l'issue de la formation, le stagiaire sera en mesure de pouvoir :

- Vendre une offre globale personnalisée à un utilisateur professionnel,
- Identifier les utilisateurs professionnels et leur profil fiscal,
- Segmenter les utilisateurs professionnels,
- Utiliser le langage des utilisateurs professionnels,
- Lister les incidences juridiques, comptables et fiscales d'un financement.

- **Prérequis :**

Le stagiaire devra avoir une expérience, même récente, au sein d'une concession.

- **Public concerné :**

- Conseillers commercial.
- Vendeurs.
- Chefs des ventes.

- **Moyens pédagogiques :**

- Pédagogie active et participative,
- Diaporama d'animation et support stagiaire,
- Paper-board,
- Exercices pratiques en situation.

- **Compétences du formateur**

- Formateur spécialisé en pédagogie des adultes et techniques d'animation orientées objectifs
- Formateur ayant une expérience de vente de véhicules aux entreprises.

- **Compétences acquises par les participants :**

- Connaissance des fondamentaux de la gestion des entreprises.
- Connaissance des fondamentaux de la fiscalité des entreprises.
- Aptitude à calculer l'incidence fiscale des véhicules en entreprises.
- Capacité à identifier les besoins des entreprises en matière de mobilité et y répondre.
- Capacité à identifier les processus de décision au sein des entreprises.

- **Moyens techniques :**
  - Un vidéo projecteur et un écran
  - Un tableau blanc ou papier
- **Lieu de la formation :**  
Selon souhait du client et sous réserve de respect des moyens techniques requis.
- **Type de formation :**  
Formation présentielle.

## Programme :

### **I. L'imposition**

1. L'imposition indirecte
2. La T.V.A.
3. L'imposition directe : les personnes physiques et morales, l'I.S, l'I.R.P.P

### **II. Notions de comptabilité**

1. La liasse fiscale
2. Le bilan
3. Le compte de résultat
4. L'amortissement

### **III. Les incidences juridiques, comptables et fiscales**

1. La réintégration fiscale
2. L'économie d'impôt
3. Matrice d'identification du meilleur choix fiscal pour les B.N.C.

- **Dispositif de suivi de l'exécution de la formation :**

Au fur et à mesure de l'analyse des données proposées par le logiciel, le participant établit un plan d'actions commerciales et marketing pour le développement des ventes sur son propre secteur.

**Des feuilles d'émargements par demi-journée dont signées des stagiaires et du formateur.**

- **Dispositif d'appréciation des résultats :**

Chaque participant réalise différents exercices individuels avec les données de son propre secteur.

- **Durée en heures et en jours**

14 heures (2 jours).

- **Coût HT :**

1450 € H.T. par session d'une journée, frais de déplacement et hébergement du formateur inclus.

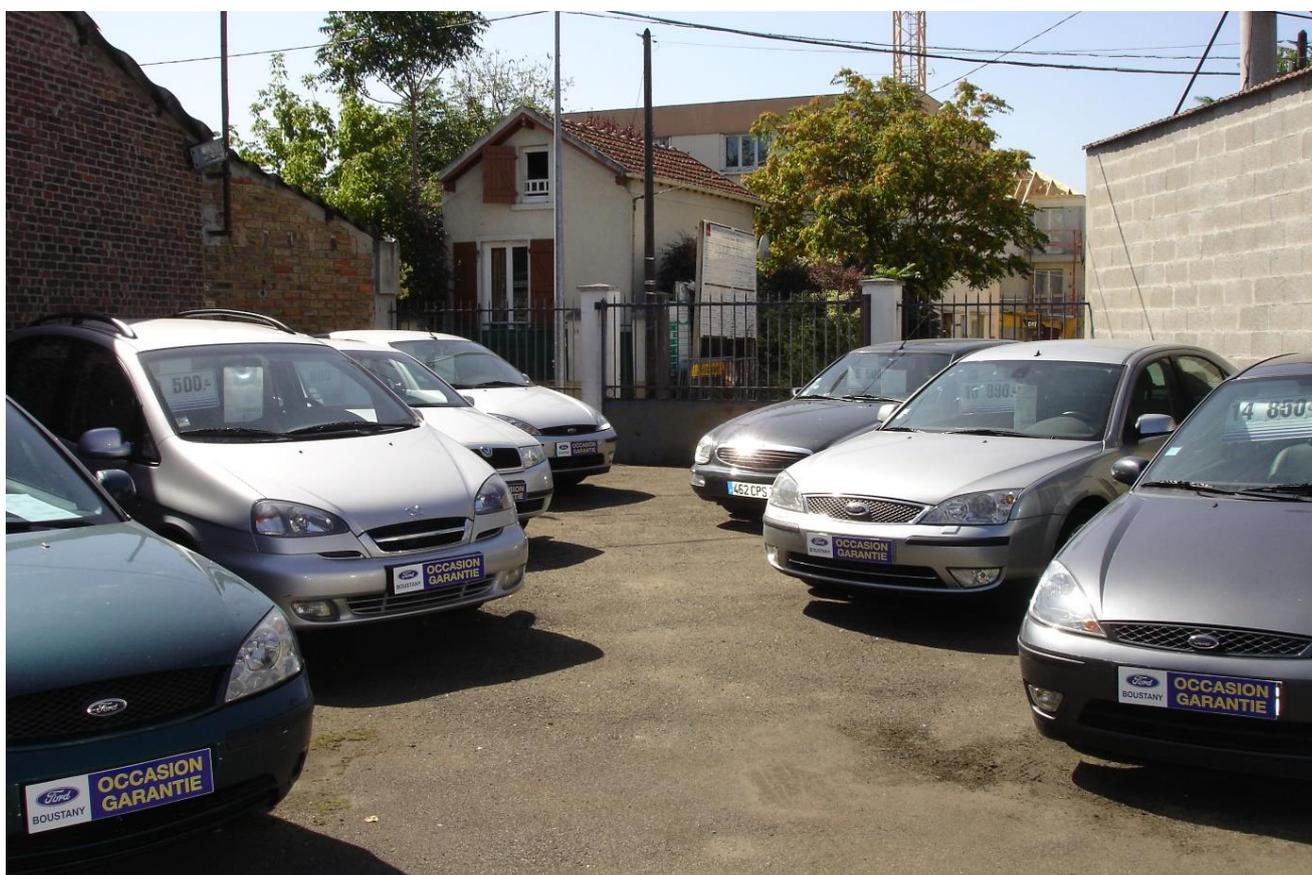
- **Eligible au CPF : OUI**

**A noter !**

A l'issue de la formation, le prestataire délivre au stagiaire **une attestation de fin de formation** mentionnant les objectifs, la nature, la durée de l'action et les résultats de l'évaluation des acquis de la formation.

## Véhicules d'Occasion

---



## FICHE PEDAGOGIQUE

### « Développer les ventes et la rentabilité en véhicules d'occasion »

#### Typologie de l'action de formation professionnelle continue :

- **actions d'adaptation et de développement des compétences** permettant aux salariés de s'adapter à leur poste de travail, à l'évolution de leur emploi...

#### Conditions d'organisation

- **Objectifs**

A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :

- Savoir estimer et reprendre un véhicule d'occasion.
- Savoir organiser la remise en état du véhicule,
- Savoir mettre à la vente le véhicule au prix marché.

- **Prérequis :**

Le stagiaire devra avoir une première expérience de gestion d'une activité véhicules d'occasion

- **Public concerné :**

- Chefs de ventes VO

- **Moyens pédagogiques :**

- Exercices de recherche en sous-groupes
- Echanges de bonnes pratiques
- Support de cours sur papier.
- Mise en situation.
- Assistance illimitée.

- **Compétences du formateur :**

- Formateur spécialisé en pédagogie des adultes et techniques d'animation orientées objectifs.
- Formateur ayant une expérience en vente de véhicules d'occasion.

- **Compétences acquises par les participants :**

- Savoir créer et respecter une politique de gestion de l'activité véhicules d'occasion.
- Savoir estimer l'état et le prix de reprise d'un véhicule d'occasion.
- Gérer les remises en état en coordination avec l'atelier.
- Connaître les fondamentaux de la communication, dont numérique, pour promouvoir les véhicules d'occasion en stock.
- Connaître les fondamentaux de la réglementation régissant l'activité véhicules d'occasion.

- **Moyens techniques :**

- Un vidéo projecteur et un écran
- Un tableau blanc ou papier

- **Lieu de la formation :**  
Selon souhait du client et sous réserve de respect des moyens techniques requis.
- **Type de formation :**  
Formation présentielle.

#### Programme :

1. Connaître son marché local,
  2. Savoir reprendre le bon prix,
  3. Optimiser la remise en état,
  4. Soigner la commercialisation,
  5. Les outils,
  6. Management commercial.
- **Dispositif de suivi de l'exécution de la formation :**  
Au fur et à mesure de l'analyse des données proposées par le logiciel, le participant établit un plan d'actions commerciales et marketing pour le développement des ventes sur son propre secteur.  
**Des feuilles d'émargements par demi-journée dont signées des stagiaires et du formateur.**
  - **Dispositif d'appréciation des résultats :**  
Chaque participant réalise différents exercices individuels avec les données de son propre secteur.
  - **Durée en heures et en jours**  
2 journées (14 heures)
  - **Coût HT :**
    - 1450 € H.T. par session d'une journée, frais de déplacement et hébergement du formateur inclus.
  - **Eligible au CPF : OUI**

#### **A noter !**

A l'issue de la formation, le prestataire délivre au stagiaire **une attestation de fin de formation** mentionnant les objectifs, la nature, la durée de l'action et les résultats de l'évaluation des acquis de la formation.

# Le pôle-mêle des méthodes AUTREMENT MIEUX :

## Formation de formateurs (et formatrices)

Chaque année, les formatrices et formateurs AUTREMENT MIEUX bénéficient de formations de formateurs.

Les fondamentaux de la transmission de compétence à des adultes et la gestion des comportements de groupes sont abordés.

En toute bienveillance, chacun se met en situation de façon à acquérir les meilleures postures de formation.

Pour rappel : les formateurs et formatrices AUTREMENT MIEUX sont à l'origine des professionnels des réseaux de la distribution et réparation.

Outre leurs aptitudes naturelles, ces formations sont pour eux l'opportunité d'améliorer leurs méthodes pédagogiques.



## Formations à distance (F.A.D.)



Nous réalisons des formations à distance, le plus souvent individuelles. Nous utilisons tous les outils technologiques appropriés, avec une relation directe entre chaque participant et les formateurs.

En complément des sessions présentiels, les formations à distance permettent une personnalisation des plans d'actions en fonction des besoins de chaque participant.

Nous pratiquons également des formations à l'usage du téléphone, par téléphone, avec différentes séances et intervenants. Chaque séance permet de travailler une compétence précise, nécessaire à un entretien de vente par exemple.

## Evaluation des acquis

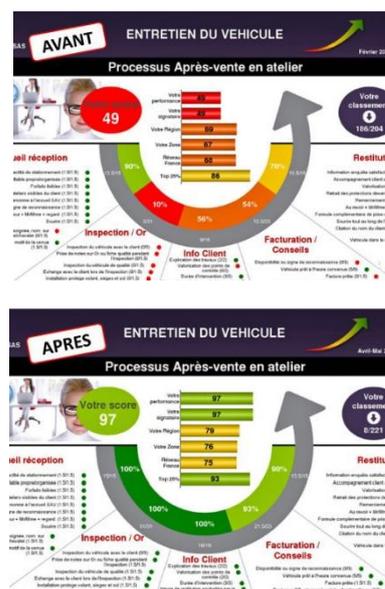
Chez AUTREMENT MIEUX, l'évaluation des acquis des participants passe majoritairement par une observation des changements de méthodes sur le poste de travail.

Même si, à la demande de certains de nos clients, nous utilisons toujours des quizz, nous recommandons la pratique des visites mystères sur site.

Il est ainsi possible de mesurer pleinement les acquis en matière de savoir-être, les postures ne pouvant pas être validées en simple mode déclaratif.

Outre les partenaires de nos clients, nous pouvons vous proposer les services de prestataires experts en enquêtes mystères.

Chaque vague d'enquêtes mystères fait l'objet d'un débriefing individuel permettant de cibler des actions correctives et concrètes.



## Séminaires sur mesure



A la demande, nous pouvons organiser un parcours d'acquisition de compétences, original et centré sur les besoins spécifiques d'un groupe de professionnels.

Ici, par exemple, pour les designers du Groupe PSA, nous avons créé un séminaire dont l'objectif était de savoir travailler des ruptures de style tout en assurant des axes de continuité.

Pour cela, nous avons convié des artistes et mis à contribution les étudiants de CREAPOLE, école de design située rue de Rivoli à Paris. A partir de thèmes identifiés, les designers PSA ont pu produire des dessins inspirés des méthodes permettant ce travail de rupture dans la continuité.

## Réservation de salles

Outre les salles dont nous disposons en notre siège social, nous pouvons réserver pour vous divers formats de salles dans les régions qui vous conviennent.

Il nous est aussi possible de solliciter des prestataires spécialisés pour la location de salles permettant l'usage d'outils numériques et informatiques.



## Création et usage de vidéos



Nous réalisons pour vous tout type de vidéo pouvant servir de support pédagogique. Sur la base de témoignages de véritables clients, ou par un jeu d'acteurs, nous illustrons l'intégralité des pratiques et de leurs bénéfices pour chaque métier.

Nous pouvons créer votre chaîne vidéo pédagogique sur les principaux supports numériques adaptés à cet usage.

La vidéo peut aussi servir de support de débriefing lors des mises en situation pratiquées lors des formations comportementales.

## Usage de véhicules

Pour toute formation comportementale, vente ou après-vente, nous pouvons mettre des véhicules à disposition des participants.

Ainsi, les mises en situation en deviennent beaucoup plus réalistes.

Au besoin, nos formateurs peuvent circuler avec de tels véhicules fournis par votre marque, pour réduire les frais de déplacement.

Pour tout lancement de produits, ou tests comparatifs, nous pouvons vous recommander des prestataires et des circuits experts de cette approche en France métropolitaine.



## Jeux pédagogiques



AUTREMENT MIEUX dispose d'une base de données intégrant près de 2 000 bonnes pratiques, décrivant l'intégralité du fonctionnement d'une concession auto, moto ou camion.

Certaines activités, comme l'atelier de mécanique, ont été modélisées au travers de jeux pédagogiques conçus par nos soins.

Les participants comprennent alors plus facilement les interactions entre postes et processus, tout en mesurant les impacts sur les indicateurs clés de l'activité.

Les indications et les repères obtenus lors de la pratique du jeu, servent de fil conducteur pendant toute la formation et facilitent la rédaction de plans d'actions individuels.

## Espaces de mise en situation

Pour un usage en réelle conformité avec les éléments présents en concession, nous reproduisons, dans une salle de formation, les principaux dispositifs organisationnels ; à savoir :

- Les rayonnages et le mode de stockage du magasin de pièces de rechange
- Le tableau de gestion des ordres de réparation par mécanicien
- Les tableaux de suivi des véhicules d'occasion
- Les comptoirs de réception atelier
- Les bureaux de vente



Lors des sessions de formation, de nombreux exercices de manipulation permettent aux participants de se familiariser avec l'usage de ces dispositifs. Cette facilité d'usage, acquise en formation, représente un gain de temps en concession, au bénéfice de la relation avec le client.

## Préparation des salons



AUTREMENT MIEUX prépare vos équipes, internes ou externes, pour les salons et les foires expositions.

Que ce soit en accueil des visiteurs, ou en ventes du matériel présenté, vos équipes feront l'objet de tous nos soins.

Nous pouvons former vos :

- Hôtes et hôtesse
- Pilotes démonstrateurs
- Agents de sécurité
- Commerciaux

Pour vos centres d'essais, nous pouvons également vous recommander nos partenaires experts.

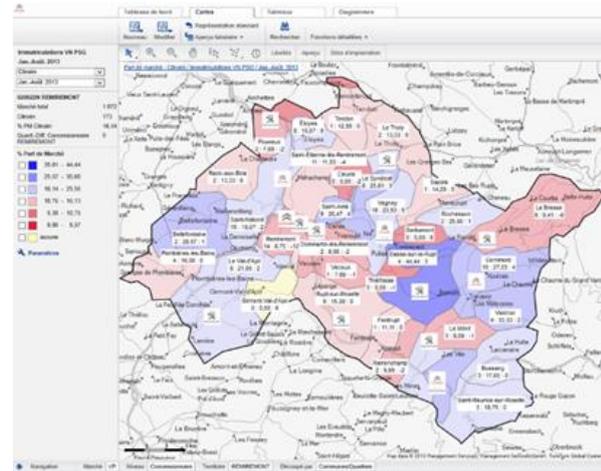
# Logiciel webMIS

Depuis sa création en 2006, **AUTREMENT MIEUX** est le partenaire de **MANAGEMENT SERVICES**, éditeur du logiciel **webMIS**.

Le logiciel **webMIS** permet l'analyse des potentiels de marché et leurs évolutions pour les secteurs de la distribution auto, moto et camion.

Au plan national, comme pour la plus petite commune de France, le logiciel **webMIS** peut fournir entre autres données :

- Les parts de marché véhicules neufs par marque
- L'évolution des volumes d'immatriculation par rapport aux périodes antérieures
- Les marques, segments ou modèles leaders du marché
- Les impacts de livraisons de véhicules entre les territoires de différents distributeurs
- Les tendances de croissance d'un distributeur par rapport à son marché local
- La répartition des immatriculations par canaux de clients (particuliers, sociétés, administrations, loueurs, constructeurs, etc...)



**AUTREMENT MIEUX** assure la formation des utilisateurs.

En plus d'un module de découverte des fonctionnalités du **webMIS**, **AUTREMENT MIEUX** a mis au point des modules de formation orientés vers les besoins de différents métiers :

- Chef des ventes en concession
- Responsable marketing en concession
- Chef de région commerciale au sein d'un constructeur
- Responsable marketing au sein d'un constructeur
- Responsable du développement réseau au sein d'un constructeur

A l'issue des formations, **AUTREMENT MIEUX** assure une assistance téléphonique illimitée pour répondre à tous les besoins des utilisateurs formés.

