

# CONSEIL ET VENTE DES PRA AU TELEPHONE

## Fiche d'instruction formateur :

**Scénario 1 :** Ventes de pneumatiques

- **Durée de préparation du candidat :** 20 minutes.
- **Durée du jeu de rôle :** 20 minutes.

### • **Profil client :**

- o Monsieur MANZETTI, propriétaire d'un garage depuis 12 mois.
- o Commandes irrégulières dans la concession.
- o Garage situé à 20 minutes en voiture de la concession.

### • **Informations additionnelles :**

- o Commande habituelle de pneumatiques via un réseau de distribution
- o Niveau de satisfaction globalement positif, mais manque de régularité dans les achats.
- o Le client trouve parfois les prix des pneumatiques un peu plus élevés que chez ses fournisseurs habituels.
- o La saison hivernale approche avec une forte chute de température prévue, ce qui pourrait entraîner une augmentation de la demande pour des pneumatiques hiver.

# CONSEIL ET VENTE DES PRA AU TELEPHONE

- **Fiche d'instruction formateur :**
  
- **Scénario 2 :** Vente de batteries
- **Durée de préparation du candidat :** 20 minutes
- **Durée du jeu de rôle :** 20 minutes.
  
- **Profil client :**
  - o Monsieur Georges, propriétaire d'une MRA (Métiers de Réparation Automobile) depuis 12 ans.
  - o Commandes régulières dans la concession.
  - o MRA situé à 25 minutes en voiture de la concession.
  
- **Informations additionnelles :**
  - o Commandes régulières de pièces détachées et accessoires pour ses clients.
  - o Satisfaction générale concernant les services de la concession.
  - o Trouve parfois que les prix des batteries sont un peu plus élevés dans la concession par rapport à ses autres fournisseurs.
  - o La saison hivernale approche avec une baisse des températures prévue la semaine prochaine, ce qui peut entraîner une augmentation des pannes de batterie, surtout en raison des températures froides.
  - o Il y a une opportunité de mettre en avant les batteries adaptées aux conditions hivernales et les services de vérification de batterie proposés par la concession.

# CONSEIL ET VENTE DES PRA AU TELEPHONE

- **Fiche d'instruction formateur :**
- **Scénario 3 :** Vente de lubrifiant moteur
- **Durée de préparation du candidat :** 20 minutes.
- **Durée du jeu de rôle :** 20 minutes.
- **Profil client :**
  - o Monsieur Hervé Dufour, chef de parc dans une entreprise de transport avec une flotte de 50 tracteurs.
  - o Client fidèle, très exigeant.
  - o Travaille régulièrement avec vous pour les consommables atelier ainsi que pour les produits de maintenance et d'entretien (filtrations, huiles, plaquettes de frein).
  - o Client « top 10 » en chiffre d'affaires et en nombre de véhicules industriels.
  - o Flotte de véhicules soumis à un usage intensif et à des conditions de travail exigeantes.
  - o Le client est très sensible à la qualité et à la performance des produits, ainsi qu'à leur coût global sur la durée.
- **Informations additionnelles :**
  - o Le client achète régulièrement des huiles et des produits de maintenance, mais une nouvelle commande de lubrifiants moteur est à prévoir en raison des entretiens réguliers des tracteurs.
  - o Vous devez mettre en avant l'importance d'utiliser des lubrifiants moteur adaptés à l'intensité de l'utilisation et aux spécifications des moteurs des tracteurs.
  - o Le client pourrait être intéressé par des offres de fidélité ou des contrats de fourniture pour garantir une gestion fluide de ses stocks de lubrifiants tout au long de l'année.
  - o Vous devez aussi souligner la disponibilité et la réactivité des produits, en particulier pour les livraisons dans des délais courts, vu l'intensité de l'activité du client.

# CONSEIL ET VENTE DES PRA AU TELEPHONE

- **Fiche d'instruction formateur :**
- **Scénario 4 : Vente de lave-glaces**
- **Durée de préparation du candidat : 20 minutes.**
- **Durée du jeu de rôle : 20 minutes.**
- **Profil client :**
  - Monsieur DUFOUR, propriétaire d'un garage depuis 2 mois.
  - Nouveau dans le secteur, il n'est pas encore client dans la concession.
  - Pas de commandes régulières dans la concession.
  - Garage situé à 30 minutes en voiture de la concession.
- **Informations additionnelles :**
  - Monsieur DUFOUR ne connaît pas encore bien les produits et services de la concession.
  - Recherche activement à établir des relations commerciales pour développer son activité.
  - Souhaite acheter du lave-glace pour ses véhicules mais n'a pas encore de fournisseur attitré.
  - Pas de retour concernant la satisfaction ou l'insatisfaction sur les services de la concession à ce jour.
  - Ne semble pas encore être informé sur les avantages spécifiques ou les promotions de la concession.

## CONSEIL ET VENTE DES PRA AU TELEPHONE

- **Fiche d'instruction formateur :**
  
- **Scénario 5 :** Vente de plaquette de frein
- **Durée de préparation du candidat :** 20 minutes.
- **Durée du jeu de rôle :** 20 minutes.
  
- **Profil client :**
  - Monsieur DUBOIS, propriétaire d'un garage depuis 9 ans.
  - Client régulier de la concession, effectuant des commandes fréquentes.
  - Garage situé à 25 minutes en voiture de la concession.
  
- **Informations additionnelles :**
  - Monsieur DUBOIS a l'habitude d'acheter divers produits, y compris des plaquettes de frein, mais n'a pas encore de demande spécifique pour cette fois-ci.
  - Il a un niveau de satisfaction élevé vis-à-vis des produits et services de la concession.
  - Il est intéressé par des conseils techniques et des solutions optimisées pour ses clients.
  - Aucune remarque particulière concernant la concurrence ou des offres alternatives.
  - Vous devez proposer des plaquettes de frein adaptées à son activité, en mettant en avant les avantages de la concession et les spécificités des produits.

## CONSEIL ET VENTE DES PRA AU TELEPHONE

- **Fiche d'instruction formateur :**
- **Scénario 6 :** Vente de plaquette de balais d'essuie-glace
- **Durée de préparation du candidat :** 20 minutes.
- **Durée du jeu de rôle :** 20 minutes.
- **Profil client :**
  - Monsieur DA SILVA, propriétaire d'un garage de réparation automobile récemment créé.
  - Le garage vient tout juste d'ouvrir, et il n'est pas encore client chez la concession.
  - Le garage est situé à 15 minutes en voiture de la concession.
- **Informations additionnelles :**
  - Monsieur DA SILVA est encore en phase de démarrage et cherche à établir des partenariats pour ses besoins en pièces de rechange, y compris les balais d'essuie-glace.
  - Il est nouveau dans le secteur et n'a pas encore de fournisseur attitré pour ses pièces automobiles.
  - Il est à la recherche de solutions économiques et fiables pour son entreprise.
  - Aucun retour de satisfaction ou d'insatisfaction concernant la concession, étant donné qu'il n'est pas encore client.
  - Vous devez lui faire découvrir l'intérêt des balais d'essuie-glace de la concession, en mettant en avant leur qualité et les avantages que vous pouvez offrir par rapport à la concurrence.