



PROGRAMME DE FORMATION
Conseiller EXPERT
en VELO ASSISTANCE ELECTRIQUE



Le vélo à assistance prend de plus en plus de place dans nos linéaires. Les marques de vélo annoncent des chiffres d'affaires très importants, estimés à 123 Millions € en 2017. En peu de temps, le segment VAE a atteint 50% du chiffre d'affaires des marques. Comment optimisez-le votre ? Avec une meilleure formation pour vos équipes de techniciens et vendeurs. Cette formation vous sensibilisera aux différentes motorisations, aux techniques de vente, et à une meilleure compréhension du marché.

PRE REQUIS	PUBLIC VISE
Pas de pré requis	Personne travaillant dans la distribution et l'industrie du marché du vélo

OBJECTIFS
Vous serez en mesure de :
<ul style="list-style-type: none">- Réaliser le contrôle de l'ensemble des éléments d'un VAE suivant les procédures et spécificités des constructeurs.- Effectuer les opérations de maintenance, de montage, et de contrôle des éléments constitutifs d'un système d'aide à l'assistance.- Mettre à jour le logiciel de gestion de l'assistance- Etablir un diagnostic des dysfonctionnements du système.- Mettre en avant les caractéristiques des produits en fonction des besoins et attentes du client.
MÉTHODE
<ul style="list-style-type: none">- Études de cas, mises en situation atelier- Jeux de rôles réalisés avec des outils audiovisuels (vidéo, caméra)

VALIDATION DE LA FORMATION	DUREE
Attestation de formation	3 jours – 21 heures

PRIX DE LA FORMATION	HEBERGEMENT & REPAS
Prix : 750 € HT soit 900 € TTC par personne	A prévoir



PROGRAMME DE FORMATION Conseiller EXPERT en VELO ASSISTANCE ELECTRIQUE



1 PRESENTATION DU VAE

Point sur le marché du VAE (Chiffres d'affaires, ratio, évolution...)
Point législation
Point sur le segment des VAE Speed.
Présentation des différents systèmes présents sur le marché

2 FORMATION TECHNIQUE

Système BOSCH

Présentation du Système.
Etude de la console
Etude des motorisations
Etude des Batteries
Utilisation du système de mise à jour et diagnostic BOSCH

Système SHIMANO

Présentation du Système.
Etude de la console
Etude des motorisations
Etude des Batteries
Utilisation du système de mise à jour et diagnostic E-Tube

3 MODULE COMMERCIAL

Les étapes de la vente :

- L'accueil
- Reformulation
- Argumentation
- Vente complémentaire
- Recherche des besoins
- Présentation des produits
- Réponses aux objections
- Fidélisation

Les règles de base de l'accueil

- L'utilisation du verbal et du non verbal
- L'aspect psychologique dans le rapport humain en face à face
- La connexion avec l'interlocuteur en face à face
- Accueillir avec disponibilité et ouverture

Mieux communiquer

- Le schéma de la communication
- La transformation de l'information
- L'écoute
- La reformulation
- Anticiper en s'adaptant au caractère du client
- Les questions qui entretiennent un dialogue

L'attitude commerciale

- Les éléments du non verbal
- Les principes du non verbal
- Décoder le non verbal

Etude de personnalité des clients

- L'écoute active
- Les motivations