

COMPÉTENCE 4

Anticiper et répondre aux objections client

Vous venez d'intégrer la concession automobile « Metin PSA » implantée à Chelles, dans le département du Seine et Marne (77). La concession commercialise des véhicules neufs et d'occasion de la marque française Peugeot.

Dans un mois, la marque lance une offre exceptionnelle afin de développer les ventes aux professionnels de véhicules utilitaires neufs diesel. Ainsi donc, votre concession souhaite mettre en place une opération de mercatique directe par téléphone et deux journées « portes ouvertes ».

Votre responsable vous charge de cette opération de mercatique directe par téléphone (appels téléphoniques).

Travail à faire :

- 1. Citez des objections susceptibles d'être émises lors de vos contacts téléphoniques.**
- 2. Traitez et proposez une réponse à chacune d'elles.**