



**STARTNGO**  
SOLUTIONS

 STARTNGO  
**ACADEMY**

## Liste des formations

Titre	Référence	Type	Catégories	Durée
Le marché de l'après-vente Poids-lourd en France [E-Learning]	MAC002FRIE	Module E-learning	Poids-Lourd	00h06m
Parcours découverte - Vendeur après-vente Poids Lourd PL	FR0VENDAVPL	Parcours E-learning		00h41m
Parcours intermédiaire - Vendeur après-vente poids lourds	FR2VENDAVPL	Parcours E-learning		02h03m
Parcours avancé - Vendeur après-vente poids lourds	FR3VENDAVPL	Parcours E-learning		01h28m
Parcours intermédiaire - Magasinier après-vente poids lourd	FR2MAGAAVPL	Parcours E-learning		02h03m
Parcours avancé - Magasinier après-vente poids lourd	FR3MAGAAVPL	Parcours E-learning		01h28m
Parcours initial - Marketing après-vente automobile	FR1MARKAV	Parcours E-learning		00h41m
Parcours intermédiaire - Marketing après-vente automobile	FR2MARKAV	Parcours E-learning		01h03m
Parcours avancé - Marketing après-vente automobile	FR3MARKAV	Parcours E-learning		01h07m
Parcours découverte - Marché de l'après-vente	FR0MARAV	Parcours E-learning		00h15m
Parcours initial - Magasinier après-vente Poids lourd PL	FR1MAGAAVPL	Parcours E-learning		02h09m
Parcours initial - Vendeur après-vente poids lourds	FR1VENDAVPL	Parcours E-learning		01h48m
Parcours découverte - Produits de l'après-vente	FR0PROAV	Parcours E-learning		00h56m

## Le marché de l'après-vente Poids-lourd en France [E-Learning]



TYPE : Module E-learning

DURÉE : 00h06m

CATÉGORIES : Poids-Lourd

NIVEAU : Info

Objectifs : Qui sont les **acteurs de la distribution** de pièces et services après-vente poids-lourd en France ? A quoi ressemble l'**organisation** de ce marché ? Quels en sont les principaux **chiffres clé** ? Quelles en sont les caractéristiques et **tendances** ?

Découvrez au travers de ce module de 5 mn les réponses à ces questions.

Une évaluation finale vous permettra de vous tester de manière plus approfondie et d'obtenir, si vous réalisez un score de 80% minimum, un certificat "Startengo ACADEMY".

### Le programme :

#### 1. Les acteurs du marché de l'après-vente PL en France

- Les propriétaires
- Acteurs de la réparation
- Acteurs de la distribution
- Les fabricants

#### 2. Les chiffres clefs du marché de l'après-vente PL en France

- Les chiffres associés au parc Poids-Lourds
- Les chiffres clefs du marché après-vente

#### 3. Les caractéristiques du marché

- La structure du marché
- Le positionnement des acteurs
- Les tendances et les effets attendus sur le marché

## Parcours découverte - Vendeur après-vente Poids Lourd PL



TYPE : Parcours E-learning

DURÉE : 00h41m

CATÉGORIES :

NIVEAU : Synthèse

Vous êtes vendeur et vous voulez voir ou revoir les **basiques de la Vente du marché de l'après-vente poids lourds** ?

Ce **parcours** de formation construit autour de **2 modules** vous permettra de travailler les 3 étapes de base du cycle de vente que sont la **préparation, l'adaptation et la présentation d'une offre** à un client.

Vous pouvez avancer dans ce parcours à la vitesse que vous voulez néanmoins, nous vous recommandons de réaliser à minima 1 à 2 modules par semaine pour garder un rythme efficace.

**Objectifs :** Travailler les étapes du cycle de vente pour préparer, adapter et présenter une offre à un client.

### Objectifs pédagogiques :

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

- Prendre en considération son contexte, filtrer ses clients, structurer et soigner la rédaction de sa présentation. Vous connaîtrez les règles de communication et comment doit se dérouler une présentation.
- Comprendre les besoins de ses clients pour adapter son offre, simuler la modification d'une offre à partir de critères spécifiques et estimer les impacts internes & externes.

Nous validerons l'acquisition des connaissances par le participant à partir d'un questionnaire d'évaluation complet associant diverses typologies de questions (QCM, Drag&Drop, Questions à trou,...). Cette évaluation finale permettra d'obtenir, si réalisation d'un score de 80% minimum, un certificat "Startengo E-ACADEMY".

### Le programme :

Le programme de ce parcours comprend les modules ci-dessous (cliquez sur chaque module pour découvrir le contenu détaillé) :

- **Module : Savoir adapter son offre à une cible client [E-Learning]**

1. **Partage d'expériences**

- Scènes "Mauvaises pratiques"
- Exercice
- Ce qui aurait dû être fait

2. **Définitions**

- La raison d'adapter son offre
- Objectifs du module

3. **Process**

- POLCO et offre standard
- Besoins clients
- Adaptation
- Simulation
- Analyse
- Arbitrage

4. **Synthèse**

- Points clés à maîtriser
- Pour aller plus loin

- **Module : Savoir préparer et présenter une offre à un client [E-Learning]**

1. **Partage d'expériences**

- Scènes "Mauvaises pratiques"
- Exercice
- Ce qui aurait dû être fait

2. **Définitions**

- Périmètre
- Objectifs du module

3. **Process**

- Contexte du vendeur
- Filtres client
- Structure de la présentation
- Rédaction de la présentation
- Communication
- Déroulé de la présentation

4. **Synthèse**

- Points clés à maîtriser
- Pour aller plus loin

## Parcours intermédiaire - Vendeur après-vente poids lourds

TYPE : Parcours E-learning

DURÉE : 02h03m

CATÉGORIES :

NIVEAU : Synthèse



Vous êtes vendeur et vous voulez voir ou revoir les **techniques intermédiaires de la Vente du marché de l'après-vente poids lourd** ?

Ce **parcours** de formation construit autour de **6 modules** d'une durée de +/- 20 minutes vous permettra de travailler autour de la vente additionnelle, de la préparation, présentation et adaptation d'une offre à un client, de la levée d'objections, de la veille commerciale et du plan marketing.

Vous pouvez avancer dans ce parcours à la vitesse que vous voulez néanmoins, nous vous recommandons de réaliser à minima 1 à 2 modules par semaine pour garder un rythme efficace.

**Objectifs :** Découvrir ou revoir les techniques de ventes intermédiaires du marché de l'après-vente PL.

### Objectifs pédagogiques :

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

- Comprendre le cycle de vente et savoir réaliser une offre additionnelle en temps opportun
- Prendre en considération son contexte, filtrer ses clients, structurer et soigner la rédaction de sa présentation. Vous connaîtrez les règles de communication et comment doit se dérouler une présentation.
- Comprendre les besoins de ses clients pour adapter son offre, simuler la modification d'une offre à partir de critères spécifiques et estimer les impacts internes & externes.
- Identifier une objection, la qualifier et la traiter correctement à partir de la bonne technique et en fonction du profil du client.
- Réussir la préparation d'une veille commerciale et prendre les bonnes décisions tout au long de sa réalisation
- Comprendre l'intérêt du déploiement du plan marketing et comment faire en sorte que son déploiement se déroule de manière fluide.

Nous validerons l'acquisition des connaissances par le participant à partir d'un questionnaire d'évaluation complet associant diverses typologies de questions (QCM, Drag&Drop, Questions à trou,...). Cette évaluation finale permettra d'obtenir, si réalisation d'un score de 80% minimum, un certificat "Startengo E-ACADEMY".

## Le programme :

Le programme de ce parcours comprend les modules ci-dessous (cliquez sur chaque module pour découvrir le contenu détaillé) :

- **Module : Lever les objections - quand le client dit « NON ! » [E-Learning]**

- 1. **Partage d'expériences**

- Scènes « Mauvaises pratiques »
    - Exercice
    - Conclusion des erreurs

- 2. **Définitions**

- La levée d'objection
    - Objectifs du module

- 3. **Process**

- Détection
    - Qualification
    - Catégorie
    - Technique
    - Levée
    - Contrôle
    - Reprise de la présentation

- 4. **Synthèse**

- Points clés à maîtriser

- **Module : Savoir vendre une offre additionnelle [E-Learning]**

- 1. **Partage d'expériences**

- Scènes "Mauvaises pratiques"
    - Exercice
    - Ce qui aurait dû être fait

- 2. **Définitions**

- La vente additionnelle
    - Objectifs du module

- 3. **Process**

- Contexte du vendeur
    - Décision du vendeur
    - Choix de l'offre
    - Contexte du client
    - Choix de la bonne technique d'introduction
    - Adaptation
    - Cycle de vente

- 4. **Synthèse**

- Rappel des facteurs clé de succès

- **Module : Savoir adapter son offre à une cible client [E-Learning]**

- 1. **Partage d'expériences**

- Scènes "Mauvaises pratiques"
    - Exercice

- Ce qui aurait dû être fait

## 2. Définitions

- La raison d'adapter son offre
- Objectifs du module

## 3. Process

- POLCO et offre standard
- Besoins clients
- Adaptation
- Simulation
- Analyse
- Arbitrage

## 4. Synthèse

- Points clés à maîtriser
- Pour aller plus loin

# • Module : Savoir préparer et présenter une offre à un client [E-Learning]

## 1. Partage d'expériences

- Scènes "Mauvaises pratiques"
- Exercice
- Ce qui aurait dû être fait

## 2. Définitions

- Périmètre
- Objectifs du module

## 3. Process

- Contexte du vendeur
- Filtres client
- Structure de la présentation
- Rédaction de la présentation
- Communication
- Déroulé de la présentation

## 4. Synthèse

- Points clés à maîtriser
- Pour aller plus loin

# • Module : Savoir déployer le Plan Marketing [E-Learning]

## 1. Partage d'expériences

- Scènes « Mauvaises pratiques »
- Exercice
- Ce qui aurait dû être fait

## 2. Définitions

- Déployer le Plan Marketing
- Objectifs du module

## 3. Process

- Validation
- Communication interne
- Communication externe
- Actions
- Compilation et compatibilité

- Retour d'expérience

#### 4. Synthèse

- Points clés à maîtriser
- Pour aller plus loin

- **Module : Comprendre et gérer un process de veille commerciale [E-Learning]**

##### 1. Partage d'expériences

- Scènes « Mauvaises pratiques »
- Exercice
- Ce qui aurait dû être fait

##### 2. Définitions

- La veille commerciale
- Objectifs du module

##### 3. Process

- Préparation
- Décision
- Acteurs
- Informations
- Outils
- Déploiement
- Qualification
- Stockage
- Traitement
- Actions
- Communication

##### 4. Synthèses

- Rappels des facteurs clé de succès

## Parcours avancé - Vendeur après-vente poids lourds



TYPE : Parcours E-learning

DURÉE : 01h28m

CATÉGORIES :

NIVEAU : Synthèse

Vous êtes vendeur et vous voulez voir ou revoir les **techniques avancés de la Vente du marché de l'après-vente poids lourd** ?

Ce **parcours** de formation construit autour de **4 modules** d'une durée de +/- 20 minutes vous permettra de travailler autour de la vente additionnelle, du plan de conquête, de la veille commerciale et du plan marketing.

Vous pouvez avancer dans ce parcours à la vitesse que vous voulez néanmoins, nous vous recommandons de réaliser à minima 1 à 2 modules par semaine pour garder un rythme efficace.

**Objectifs** : Découvrir ou revoir les techniques de ventes avancés du marché de l'après-vente PL.

### Objectifs pédagogiques :

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

- Comprendre le cycle de vente et savoir réaliser une offre additionnelle en temps opportun
- Comprendre comment fonctionne un plan de conquête , comment le construire et en fonction de quels critères
- Réussir la préparation d'une veille commerciale et prendre les bonnes décisions tout au long de sa réalisation
- Comprendre l'intérêt du déploiement du plan marketing et comment faire en sorte que son déploiement se déroule de manière fluide.

Nous validerons l'acquisition des connaissances par le participant à partir d'un questionnaire d'évaluation complet associant diverses typologies de questions (QCM, Drag&Drop, Questions à trou,...). Cette évaluation finale permettra d'obtenir, si réalisation d'un score de 80% minimum, un certificat "Startengo E-ACADEMY".

### Le programme :

Le programme de ce parcours comprend les modules ci-dessous (cliquez sur chaque module pour découvrir le contenu détaillé) :

- **Module : Savoir vendre une offre additionnelle [E-Learning]**

1. **Partage d'expériences**

- Scènes "Mauvaises pratiques"

- Exercice
  - Ce qui aurait dû être fait
- 2. Définitions**
- La vente additionnelle
  - Objectifs du module
- 3. Process**
- Contexte du vendeur
  - Décision du vendeur
  - Choix de l'offre
  - Contexte du client
  - Choix de la bonne technique d'introduction
  - Adaptation
  - Cycle de vente
- 4. Synthèse**
- Rappel des facteurs clé de succès

**• Module : Savoir déployer le Plan Marketing [E-Learning]**

- 1. Partage d'expériences**
- Scènes « Mauvaises pratiques »
  - Exercice
  - Ce qui aurait dû être fait
- 2. Définitions**
- Déployer le Plan Marketing
  - Objectifs du module
- 3. Process**
- Validation
  - Communication interne
  - Communication externe
  - Actions
  - Compilation et compatibilité
  - Retour d'expérience
- 4. Synthèse**
- Points clés à maîtriser
  - Pour aller plus loin

**• Module : Comprendre et gérer un process de veille commerciale [E-Learning]**

- 1. Partage d'expériences**
- Scènes « Mauvaises pratiques »
  - Exercice
  - Ce qui aurait dû être fait
- 2. Définitions**
- La veille commerciale
  - Objectifs du module
- 3. Process**
- Préparation
  - Décision
  - Acteurs
  - Informations

- Outils
- Déploiement
- Qualification
- Stockage
- Traitement
- Actions
- Communication

#### 4. Synthèses

- Rappels des facteurs clé de succès

### • Module : Construire et travailler son plan de conquête [E-Learning]

#### 1. Partage d'expériences

- Scènes « Mauvaises pratiques »
- Exercice
- Ce qui aurait dû être fait

#### 2. Définitions

- Les raisons de lancer une conquête
- Objectifs du module
- Résultats attendus d'un Plan de Conquête

#### 3. Process

- Périmètre de la conquête
- Sélection des cibles
- Qualification des cibles
- Potentiels des cibles
- Facilité d'acquisition des cibles
- Priorisation des cibles
- Tactiques
- Planification
- Amélioration continue

#### 4. Synthèse

- Points clés à maîtriser
- Pour aller plus loin

## Parcours intermédiaire - Magasinier après-vente poids lourd



TYPE : Parcours E-learning

DURÉE : 02h03m

CATÉGORIES :

NIVEAU : Synthèse

Vous êtes magasinier et vous voulez voir ou revoir les **techniques intermédiaires de la Vente du marché de l'après-vente poids lourd pour les magasiniers** ?

Ce **parcours** de formation construit autour de **6 modules "métier"** d'une durée de +/- 20 minutes vous permettra de travailler autour de **la vente d'une offre additionnelle, la préparation, la présentation et l'adaptation d'une offre, le traitement des objections, la veille commerciale et le déploiement du plan marketing.**

Vous pouvez avancer dans ce parcours à la vitesse que vous voulez néanmoins, nous vous recommandons de réaliser à minima 1 à 2 modules par semaine pour garder un rythme efficace.

**Objectifs** : Découvrir ou revoir les techniques de ventes intermédiaires nécessaires aux magasiniers du marché de l'après-vente poids lourd PL.

### Objectifs pédagogiques :

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

- Comprendre le cycle de vente et savoir réaliser une offre additionnelle en temps opportun
- Prendre en considération son contexte, filtrer ses clients, structurer et soigner la rédaction de sa présentation. Vous connaîtrez les règles de communication et comment doit se dérouler une présentation.
- Comprendre les besoins de ses clients pour adapter son offre, simuler la modification d'une offre à partir de critères spécifiques et estimer les impacts internes & externes.
- Identifier une objection, la qualifier et la traiter correctement à partir de la bonne technique et en fonction du profil du client.
- Réussir la préparation d'une veille commerciale et prendre les bonnes décisions tout au long de sa réalisation
- Comprendre l'intérêt du déploiement du plan marketing et comment faire en sorte que son déploiement se déroule de manière fluide.

Nous validerons l'acquisition des connaissances par le participant à partir d'un questionnaire d'évaluation complet associant diverses typologies de questions (QCM, Drag&Drop, Questions à trou,...). Cette évaluation finale permettra d'obtenir, si réalisation d'un score de 80% minimum, un certificat "Startengo E-ACADEMY".

## Le programme :

Le programme de ce parcours comprend les modules ci-dessous (cliquez sur chaque module pour découvrir le contenu détaillé) :

- **Module : Lever les objections - quand le client dit « NON ! » [E-Learning]**

- 1. **Partage d'expériences**

- Scènes « Mauvaises pratiques »
    - Exercice
    - Conclusion des erreurs

- 2. **Définitions**

- La levée d'objection
    - Objectifs du module

- 3. **Process**

- Détection
    - Qualification
    - Catégorie
    - Technique
    - Levée
    - Contrôle
    - Reprise de la présentation

- 4. **Synthèse**

- Points clés à maîtriser

- **Module : Savoir vendre une offre additionnelle [E-Learning]**

- 1. **Partage d'expériences**

- Scènes "Mauvaises pratiques"
    - Exercice
    - Ce qui aurait dû être fait

- 2. **Définitions**

- La vente additionnelle
    - Objectifs du module

- 3. **Process**

- Contexte du vendeur
    - Décision du vendeur
    - Choix de l'offre
    - Contexte du client
    - Choix de la bonne technique d'introduction
    - Adaptation
    - Cycle de vente

- 4. **Synthèse**

- Rappel des facteurs clé de succès

- **Module : Savoir adapter son offre à une cible client [E-Learning]**

- 1. **Partage d'expériences**

- Scènes "Mauvaises pratiques"
    - Exercice

- Ce qui aurait dû être fait

## 2. Définitions

- La raison d'adapter son offre
- Objectifs du module

## 3. Process

- POLCO et offre standard
- Besoins clients
- Adaptation
- Simulation
- Analyse
- Arbitrage

## 4. Synthèse

- Points clés à maîtriser
- Pour aller plus loin

# • Module : Savoir préparer et présenter une offre à un client [E-Learning]

## 1. Partage d'expériences

- Scènes "Mauvaises pratiques"
- Exercice
- Ce qui aurait dû être fait

## 2. Définitions

- Périmètre
- Objectifs du module

## 3. Process

- Contexte du vendeur
- Filtres client
- Structure de la présentation
- Rédaction de la présentation
- Communication
- Déroulé de la présentation

## 4. Synthèse

- Points clés à maîtriser
- Pour aller plus loin

# • Module : Savoir déployer le Plan Marketing [E-Learning]

## 1. Partage d'expériences

- Scènes « Mauvaises pratiques »
- Exercice
- Ce qui aurait dû être fait

## 2. Définitions

- Déployer le Plan Marketing
- Objectifs du module

## 3. Process

- Validation
- Communication interne
- Communication externe
- Actions
- Compilation et compatibilité

- Retour d'expérience

#### 4. Synthèse

- Points clés à maîtriser
- Pour aller plus loin

- **Module : Comprendre et gérer un process de veille commerciale [E-Learning]**

##### 1. Partage d'expériences

- Scènes « Mauvaises pratiques »
- Exercice
- Ce qui aurait dû être fait

##### 2. Définitions

- La veille commerciale
- Objectifs du module

##### 3. Process

- Préparation
- Décision
- Acteurs
- Informations
- Outils
- Déploiement
- Qualification
- Stockage
- Traitement
- Actions
- Communication

##### 4. Synthèses

- Rappels des facteurs clé de succès

## Parcours avancé - Magasinier après-vente poids lourd



TYPE : Parcours E-learning

DURÉE : 01h28m

CATÉGORIES :

NIVEAU : Synthèse

Vous êtes magasinier et vous voulez voir ou revoir les **techniques de vente avancés de la Vente du marché de l'après-vente poids lourd** ?

Ce **parcours** de formation construit autour de **4 modules "métier"** d'une durée de +/- 20 minutes vous permettra de travailler autour de la vente d'une offre additionnelle, la construction du plan de conquête, la veille commerciale et le déploiement du plan marketing.

Vous pouvez avancer dans ce parcours à la vitesse que vous voulez néanmoins, nous vous recommandons de réaliser à minima 1 à 2 modules par semaine pour garder un rythme efficace.

**Objectifs** : Découvrir ou revoir les techniques de ventes nécessaires à la performance des magasiniers du marché de l'après-vente PL.

### Objectifs pédagogiques :

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

- Comprendre le cycle de vente et savoir réaliser une offre additionnelle en temps opportun
- Comprendre comment fonctionne un plan de conquête , comment le construire et en fonction de quels critères
- Réussir la préparation d'une veille commerciale et prendre les bonnes décisions tout au long de sa réalisation
- Comprendre l'intérêt du déploiement du plan marketing et comment faire en sorte que son déploiement se déroule de manière fluide.

Nous validerons l'acquisition des connaissances par le participant à partir d'un questionnaire d'évaluation complet associant diverses typologies de questions (QCM, Drag&Drop, Questions à trou,...). Cette évaluation finale permettra d'obtenir, si réalisation d'un score de 80% minimum, un certificat "Startengo E-ACADEMY".

### Le programme :

Le programme de ce parcours comprend les modules ci-dessous (cliquez sur chaque module pour découvrir le contenu détaillé) :

- **Module : Savoir vendre une offre additionnelle [E-Learning]**

**1. Partage d'expériences**

- Scènes "Mauvaises pratiques"
- Exercice
- Ce qui aurait dû être fait

**2. Définitions**

- La vente additionnelle
- Objectifs du module

**3. Process**

- Contexte du vendeur
- Décision du vendeur
- Choix de l'offre
- Contexte du client
- Choix de la bonne technique d'introduction
- Adaptation
- Cycle de vente

**4. Synthèse**

- Rappel des facteurs clé de succès

**• Module : Savoir déployer le Plan Marketing [E-Learning]****1. Partage d'expériences**

- Scènes « Mauvaises pratiques »
- Exercice
- Ce qui aurait dû être fait

**2. Définitions**

- Déployer le Plan Marketing
- Objectifs du module

**3. Process**

- Validation
- Communication interne
- Communication externe
- Actions
- Compilation et compatibilité
- Retour d'expérience

**4. Synthèse**

- Points clés à maîtriser
- Pour aller plus loin

**• Module : Comprendre et gérer un process de veille commerciale [E-Learning]****1. Partage d'expériences**

- Scènes « Mauvaises pratiques »
- Exercice
- Ce qui aurait dû être fait

**2. Définitions**

- La veille commerciale
- Objectifs du module

**3. Process**

- Préparation
- Décision

- Acteurs
- Informations
- Outils
- Déploiement
- Qualification
- Stockage
- Traitement
- Actions
- Communication

#### 4. Synthèses

- Rappels des facteurs clé de succès

### • Module : Construire et travailler son plan de conquête [E-Learning]

#### 1. Partage d'expériences

- Scènes « Mauvaises pratiques »
- Exercice
- Ce qui aurait dû être fait

#### 2. Définitions

- Les raisons de lancer une conquête
- Objectifs du module
- Résultats attendus d'un Plan de Conquête

#### 3. Process

- Périmètre de la conquête
- Sélection des cibles
- Qualification des cibles
- Potentiels des cibles
- Facilité d'acquisition des cibles
- Priorisation des cibles
- Tactiques
- Planification
- Amélioration continue

#### 4. Synthèse

- Points clés à maîtriser
- Pour aller plus loin

## Parcours initial - Marketing après-vente automobile



TYPE : Parcours E-learning

DURÉE : 00h41m

CATÉGORIES :

NIVEAU : Synthèse

Vous travaillez dans le marketing et vous voulez voir ou revoir les **techniques de base de la Vente du marché de l'après-vente automobile ?**

Ce **parcours** de formation construit autour de **2 modules "métier"** vous permettra de travailler autour de la préparation, la présentation et l'adaptation d'une offre.

Vous pouvez avancer dans ce parcours à la vitesse que vous voulez néanmoins, nous vous recommandons de réaliser à minima 1 à 2 modules par semaine pour garder un rythme efficace.

**Objectifs** : Découvrir ou revoir les techniques de ventes initiales nécessaires du marché de l'après-vente VL.

### Objectifs pédagogiques :

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

- Prendre en considération son contexte, filtrer ses clients, structurer et soigner la rédaction de sa présentation. Vous connaîtrez les règles de communication et comment doit se dérouler une présentation.
- Comprendre les besoins de ses clients pour adapter son offre, simuler la modification d'une offre à partir de critères spécifiques et estimer les impacts internes & externes.

Nous validerons l'acquisition des connaissances par le participant à partir d'un questionnaire d'évaluation complet associant diverses typologies de questions (QCM, Drag&Drop, Questions à trou,...). Cette évaluation finale permettra d'obtenir, si réalisation d'un score de 80% minimum, un certificat "Startengo E-ACADEMY".

### Le programme :

Le programme de ce parcours comprend les modules ci-dessous (cliquez sur chaque module pour découvrir le contenu détaillé) :

- **Module : Savoir adapter son offre à une cible client [E-Learning]**

1. **Partage d'expériences**

- Scènes "Mauvaises pratiques"
- Exercice
- Ce qui aurait dû être fait

2. **Définitions**

- La raison d'adapter son offre
- Objectifs du module

3. **Process**

- POLCO et offre standard
- Besoins clients
- Adaptation
- Simulation
- Analyse
- Arbitrage

4. **Synthèse**

- Points clés à maîtriser
- Pour aller plus loin

- **Module : Savoir préparer et présenter une offre à un client [E-Learning]**

1. **Partage d'expériences**

- Scènes "Mauvaises pratiques"
- Exercice
- Ce qui aurait dû être fait

2. **Définitions**

- Périmètre
- Objectifs du module

3. **Process**

- Contexte du vendeur
- Filtres client
- Structure de la présentation
- Rédaction de la présentation
- Communication
- Déroulé de la présentation

4. **Synthèse**

- Points clés à maîtriser
- Pour aller plus loin

## Parcours intermédiaire - Marketing après-vente automobile



TYPE : Parcours E-learning

DURÉE : 01h03m

CATÉGORIES :

NIVEAU : Synthèse

Vous travaillez dans le marketing et vous voulez voir ou revoir les **techniques intermédiaires de la Vente du marché de l'après-vente automobile** ?

Ce **parcours** de formation construit autour de **3 modules "métier"** vous permettra de travailler autour de l'adaptation d'une offre à une cible client, de la levée d'objections et de la veille commerciale

Vous pouvez avancer dans ce parcours à la vitesse que vous voulez néanmoins, nous vous recommandons de réaliser à minima 1 à 2 modules par semaine pour garder un rythme efficace.

**Objectifs** : Découvrir ou revoir les techniques de ventes intermédiaires nécessaires du marché de l'après-vente VL.

### Objectifs pédagogiques :

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

- Comprendre les besoins de ses clients pour adapter son offre, simuler la modification d'une offre à partir de critères spécifiques et estimer les impacts internes & externes.
- Identifier une objection, la qualifier et la traiter correctement à partir de la bonne technique et en fonction du profil du client.
- Réussir la préparation d'une veille commerciale et prendre les bonnes décisions tout au long de sa réalisation

Nous validerons l'acquisition des connaissances par le participant à partir d'un questionnaire d'évaluation complet associant diverses typologies de questions (QCM, Drag&Drop, Questions à trou,...). Cette évaluation finale permettra d'obtenir, si réalisation d'un score de 80% minimum, un certificat "Startengo E-ACADEMY".

### Le programme :

Le programme de ce parcours comprend les modules ci-dessous (cliquez sur chaque module pour découvrir le contenu détaillé) :

- **Module : Lever les objections - quand le client dit « NON ! » [E-Learning]**
  1. **Partage d'expériences**
    - Scènes « Mauvaises pratiques »

- Exercice
  - Conclusion des erreurs
- 2. Définitions**
- La levée d'objection
  - Objectifs du module
- 3. Process**
- Détection
  - Qualification
  - Catégorie
  - Technique
  - Levée
  - Contrôle
  - Reprise de la présentation
- 4. Synthèse**
- Points clés à maîtriser

• **Module : Savoir adapter son offre à une cible client [E-Learning]**

- 1. Partage d'expériences**
- Scènes "Mauvaises pratiques"
  - Exercice
  - Ce qui aurait dû être fait
- 2. Définitions**
- La raison d'adapter son offre
  - Objectifs du module
- 3. Process**
- POLCO et offre standard
  - Besoins clients
  - Adaptation
  - Simulation
  - Analyse
  - Arbitrage
- 4. Synthèse**
- Points clés à maîtriser
  - Pour aller plus loin

• **Module : Comprendre et gérer un process de veille commerciale [E-Learning]**

- 1. Partage d'expériences**
- Scènes « Mauvaises pratiques »
  - Exercice
  - Ce qui aurait dû être fait
- 2. Définitions**
- La veille commerciale
  - Objectifs du module
- 3. Process**
- Préparation
  - Décision
  - Acteurs
  - Informations

- Outils
- Déploiement
- Qualification
- Stockage
- Traitement
- Actions
- Communication

#### 4. Synthèses

- Rappels des facteurs clé de succès

## Parcours avancé - Marketing après-vente automobile



TYPE : Parcours E-learning

DURÉE : 01h07m

CATÉGORIES :

NIVEAU : Synthèse

Vous travaillez dans le marketing et vous voulez voir ou revoir les **techniques avancées de la Vente du marché de l'après-vente automobile ?**

Ce **parcours** de formation construit autour de **3 modules "métier"** vous permettra de travailler autour de la levée d'objections, de la construction du plan de conquête et de la veille commerciale.

Vous pouvez avancer dans ce parcours à la vitesse que vous voulez néanmoins, nous vous recommandons de réaliser à minima 1 à 2 modules par semaine pour garder un rythme efficace.

**Objectifs** : Découvrir ou revoir les techniques de ventes avancées nécessaires du marché de l'après-vente VL.

### Objectifs pédagogiques :

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

- Identifier une objection, la qualifier et la traiter correctement à partir de la bonne technique et en fonction du profil du client.
- Comprendre comment fonctionne un plan de conquête, comment le construire et en fonction de quels critères
- Réussir la préparation d'une veille commerciale et prendre les bonnes décisions tout au long de sa réalisation

Nous validerons l'acquisition des connaissances par le participant à partir d'un questionnaire d'évaluation complet associant diverses typologies de questions (QCM, Drag&Drop, Questions à trou,...). Cette évaluation finale permettra d'obtenir, si réalisation d'un score de 80% minimum, un certificat "Startengo E-ACADEMY".

### Le programme :

Le programme de ce parcours comprend les modules ci-dessous (cliquez sur chaque module pour découvrir le contenu détaillé) :

- **Module : Lever les objections - quand le client dit « NON ! » [E-Learning]**

1. **Partage d'expériences**

- Scènes « Mauvaises pratiques »
- Exercice

- Conclusion des erreurs

## 2. Définitions

- La levée d'objection
- Objectifs du module

## 3. Process

- Détection
- Qualification
- Catégorie
- Technique
- Levée
- Contrôle
- Reprise de la présentation

## 4. Synthèse

- Points clés à maîtriser

# • Module : Comprendre et gérer un process de veille commerciale [E-Learning]

## 1. Partage d'expériences

- Scènes « Mauvaises pratiques »
- Exercice
- Ce qui aurait dû être fait

## 2. Définitions

- La veille commerciale
- Objectifs du module

## 3. Process

- Préparation
- Décision
- Acteurs
- Informations
- Outils
- Déploiement
- Qualification
- Stockage
- Traitement
- Actions
- Communication

## 4. Synthèses

- Rappels des facteurs clé de succès

# • Module : Construire et travailler son plan de conquête [E-Learning]

## 1. Partage d'expériences

- Scènes « Mauvaises pratiques »
- Exercice
- Ce qui aurait dû être fait

## 2. Définitions

- Les raisons de lancer une conquête
- Objectifs du module

- Résultats attendus d'un Plan de Conquête

### 3. Process

- Périmètre de la conquête
- Sélection des cibles
- Qualification des cibles
- Potentiels des cibles
- Facilité d'acquisition des cibles
- Priorisation des cibles
- Tactiques
- Planification
- Amélioration continue

### 4. Synthèse

- Points clés à maîtriser
- Pour aller plus loin

## Parcours découverte - Marché de l'après-vente



TYPE : Parcours E-learning

DURÉE : 00h15m

CATÉGORIES :

NIVEAU : Info

Qui sont les **acteurs** des marchés après-vente du véhicule léger et du poids-lourd en France ? A quoi ressemble l'**organisation** de ces marchés ? Quels en sont les principaux **chiffres clés**, caractéristiques et **tendances** ?

Découvrez les réponses à ces questions concernant à la fois le marché automobile et poids lourd au travers de ce parcours de +/- 15 mn, composé 2 modules de formation.

**Objectifs** : Découvrir et comprendre le marché de l'après-vente VL et PL en France, ses principaux acteurs, caractéristiques et tendances.

### Objectifs pédagogiques :

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

- Citer les principales caractéristiques et les principaux acteurs du marché ;
- Restituer les différents chiffres inhérents au marché (valeur, volume, parts de marché,...)

Nous validerons l'acquisition des connaissances par le participant à partir d'un questionnaire d'évaluation complet associant diverses typologies de questions (QCM, Drag&Drop, Questions à trou,...). Cette évaluation finale permettra d'obtenir, si réalisation d'un score de 80% minimum, un certificat "Startengo E-ACADEMY".

### Le programme :

Le programme de ce parcours comprend les modules ci-dessous (cliquez sur chaque module pour découvrir le contenu détaillé) :

- **Module : Le marché de l'après-vente automobile en France [E-Learning]**

1. **Les acteurs du marché de l'après-vente VL en France**

- Acteurs de la réparation
- Acteurs de la distribution
- Les manufacturiers

2. **Les chiffres clefs du marché de l'après-vente VL en France**

- Les chiffres associés au parc automobile VL
- Les chiffres clefs du marché après-vente

3. **Les caractéristiques du marché**

- La structure du marché
- Le positionnement des acteurs
- Les tendances du marché

- **Module : Le marché de l'après-vente Poids-lourd en France [E-Learning]**

1. **Les acteurs du marché de l'après-vente PL en France**

- Les propriétaires
- Acteurs de la réparation
- Acteurs de la distribution
- Les fabricants

2. **Les chiffres clefs du marché de l'après-vente PL en France**

- Les chiffres associés au parc Poids-Lourds
- Les chiffres clefs du marché après-vente

3. **Les caractéristiques du marché**

- La structure du marché
- Le positionnement des acteurs
- Les tendances et les effets attendus sur le marché

## Parcours initial - Magasinier après-vente Poids lourd PL

TYPE : Parcours E-learning

DURÉE : 02h09m

CATÉGORIES :

NIVEAU : Synthèse



Vous êtes magasinier et vous voulez voir ou revoir les **techniques de base de la Vente du marché de l'après-vente poids lourd et ses principaux produits** ?

Ce **parcours** de formation construit autour de **4 modules "métier"** vous permettra de travailler autour de la préparation, la présentation et l'adaptation d'une offre, le traitement des objections et la veille commerciale.

**11 modules "produit"** complèteront ce parcours et aborderont **le fonctionnement, le marché et les tendances** des filtres à huile / habitacle / carburant et air, du freinage, de l'amortisseur, de l'embrayage, de la distribution, de la batterie, des roulements et des machines tournantes.

Vous pouvez avancer dans ce parcours à la vitesse que vous voulez néanmoins, nous vous recommandons de réaliser à minima 1 à 2 modules par semaine pour garder un rythme efficace.

**Objectifs** : Découvrir ou revoir les techniques de ventes initiales nécessaires aux magasiniers du marché de l'après-vente PL.

Découvrir et comprendre le marché des principaux produits de l'après-vente VL en France, leurs acteurs, caractéristiques et tendances.

### Objectifs pédagogiques :

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

- Prendre en considération son contexte, filtrer ses clients, structurer et soigner la rédaction de sa présentation. Vous connaîtrez les règles de communication et comment doit se dérouler une présentation.
- Comprendre les besoins de ses clients pour adapter son offre, simuler la modification d'une offre à partir de critères spécifiques et estimer les impacts internes & externes.
- Identifier une objection, la qualifier et la traiter correctement à partir de la bonne technique et en fonction du profil du client.
- Réussir la préparation d'une veille commerciale et prendre les bonnes décisions tout au long de sa réalisation
- Citer les principales caractéristiques et les principaux produits de l'après-vente PL en France ;
- Restituer les différents chiffres inhérents au marché (valeur, volume, parts de marché,...)

Nous validerons l'acquisition des connaissances par le participant à partir d'un questionnaire d'évaluation

complet associant diverses typologies de questions (QCM, Drag&Drop, Questions à trou,...). Cette évaluation finale permettra d'obtenir, si réalisation d'un score de 80% minimum, un certificat "Startengo E-ACADEMY".

## Le programme :

Le programme de ce parcours comprend les modules ci-dessous (cliquez sur chaque module pour découvrir le contenu détaillé) :

- **Module : Le marché Après-Vente du freinage VL en France [E-Learning]**

1. **Découverte du principe de fonctionnement des différents systèmes de freinage**

- Le système de freinage à disque vissé et son fonctionnement
- Le système de freinage à tambour et leurs fonctionnement

2. **Le marché Après-Vente du freinage VL en France :**

- Le marché après vente
- Parc de VL équipés du système de freinage à tambour ou disque
- Fréquence de changement des principaux composants
- Le marché Après-vente du freinage VL en chiffres (CA et volume)
- Aperçu des marques de composants de freinage disponibles sur le marché Après-vente en France
- Identification des principaux circuits de distribution Après-vente des composants de freinage

3. **Tendances et clés de succès**

- **Module : Lever les objections - quand le client dit « NON ! » [E-Learning]**

1. **Partage d'expériences**

- Scènes « Mauvaises pratiques »
- Exercice
- Conclusion des erreurs

2. **Définitions**

- La levée d'objection
- Objectifs du module

3. **Process**

- Détection
- Qualification
- Catégorie
- Technique
- Levée
- Contrôle
- Reprise de la présentation

4. **Synthèse**

- Points clés à maîtriser

- **Module : Savoir adapter son offre à une cible client [E-Learning]**

1. **Partage d'expériences**

- Scènes "Mauvaises pratiques"
- Exercice
- Ce qui aurait dû être fait

2. **Définitions**

- La raison d'adapter son offre

- Objectifs du module

### 3. Process

- POLCO et offre standard
- Besoins clients
- Adaptation
- Simulation
- Analyse
- Arbitrage

### 4. Synthèse

- Points clés à maîtriser
- Pour aller plus loin

## • Module : Savoir préparer et présenter une offre à un client [E-Learning]

### 1. Partage d'expériences

- Scènes "Mauvaises pratiques"
- Exercice
- Ce qui aurait dû être fait

### 2. Définitions

- Périmètre
- Objectifs du module

### 3. Process

- Contexte du vendeur
- Filtres client
- Structure de la présentation
- Rédaction de la présentation
- Communication
- Déroulé de la présentation

### 4. Synthèse

- Points clés à maîtriser
- Pour aller plus loin

## • Module : Comprendre et gérer un process de veille commerciale [E-Learning]

### 1. Partage d'expériences

- Scènes « Mauvaises pratiques »
- Exercice
- Ce qui aurait dû être fait

### 2. Définitions

- La veille commerciale
- Objectifs du module

### 3. Process

- Préparation
- Décision
- Acteurs
- Informations
- Outils
- Déploiement
- Qualification
- Stockage

- Traitement
- Actions
- Communication

#### 4. Synthèses

- Rappels des facteurs clé de succès

### • Module : Le marché Après-Vente du filtre à air VL en France [E-Learning]

#### 1. Découverte du principe de fonctionnement du filtre à air

- filtre à air à papier plat et son fonctionnement
- filtre à air à papier annulaire et son fonctionnement

#### 2. Le marché Après-Vente du filtre à air VL en France :

- Le marché après vente
- Parc de VL équipés de filtre à air
- Fréquence de changement des principaux composants
- Le marché Après-vente du filtre à air en chiffres (CA et volume)
- Aperçu des marques se concurrençant le marché du filtre à air VL sur le marché Après-vente en France
- Identification des principaux circuits de distribution Après-vente des composants du filtre à air

#### 3. Tendances et clés de succès

### • Module : Le marché Après-Vente du filtre à huile VL en France [E-Learning]

#### 1. Découverte du principe de fonctionnement du filtre à huile

- Filtre à huile à boîtier vissé et son fonctionnement
- Filtre à huile à cartouche et son fonctionnement

#### 2. Le marché Après-Vente du filtre à huile VL en France :

- Le marché après vente
- Parc de VL équipés de filtre à huile à boîtier vissé ou à cartouche
- Fréquence de changement des principaux composants
- Le marché Après-vente du filtre à huile en chiffres (CA et volume)
- Aperçu des marques se concurrençant le marché du filtre à huile VL sur le marché Après-vente en France
- Identification des principaux circuits de distribution Après-vente des composants du filtre à huile

#### 3. Tendances et clés de succès

### • Module : Le marché Après-Vente du filtre à carburant VL en France [E-Learning]

#### 1. Découverte du principe de fonctionnement du filtre à carburant

- filtre à carburant essence et son fonctionnement
- filtre à carburant diesel et son fonctionnement

#### 2. Le marché Après-Vente du filtre à carburant VL en France :

- Le marché après vente
- Parc de VL équipés de filtre à carburant essence ou diesel
- Fréquence de changement des principaux composants
- Le marché Après-vente du filtre à carburant en chiffres (CA et volume)
- Aperçu des marques se concurrençant le marché du filtre à carburant VL sur le marché Après-vente en France
- Identification des principaux circuits de distribution Après-vente des composants du filtre à carburant

### 3. Tendances et clés de succès

- **Module : Le marché Après-Vente du filtre d'habitacle VL en France [E-Learning]**

1. **Découverte du principe de fonctionnement du filtre d'habitacle**

- filtre d'habitacle standard et son fonctionnement
- filtre d'habitacle à charbon actif et son fonctionnement

2. **Le marché Après-Vente du filtre d'habitacle VL en France :**

- Le marché après vente
- Parc de VL équipés de filtre d'habitacle standard ou à charbon actif
- Fréquence de changement des principaux composants
- Le marché Après-vente du filtre d'habitacle en chiffres (CA et volume)
- Aperçu des marques se concurrençant le marché du filtre d'habitacle VL sur le marché Après-vente en France
- Identification des principaux circuits de distribution Après-vente des composants du filtre d'habitacle

3. **Tendances et clés de succès**

- **Module : Le marché Après-Vente de l'amortisseur VL en France [E-Learning]**

1. **Découverte du principe de fonctionnement des amortisseurs**

- Amortisseur avant et amortisseur arrière et leur fonctionnement respectif

2. **Le marché Après-Vente des amortisseurs VL en France :**

- Le marché après-vente
- Parc des VL équipés d'amortisseurs avant et arrière
- Fréquence de changement des principaux composants
- Le marché Après-vente des amortisseurs en chiffres (CA et volumes)
- Aperçu des marques se concurrençant le marché des amortisseurs VL sur le marché Après-vente en France
- Identification des principaux circuits de distribution Après-vente des composants des amortisseurs

3. **Tendances et clés de succès**

- **Module : Le marché Après-Vente de la distribution VL en France [E-Learning]**

1. **Découverte du principe de fonctionnement de la distribution**

- Distribution à courroie et son fonctionnement
- Distribution à chaîne son fonctionnement

2. **Le marché Après-Vente de la distribution VL en France :**

- Le marché après vente
- Parc de VL équipés de distribution à courroie ou à chaîne
- Fréquence de changement des principaux composants
- Le marché Après-vente de la distribution en chiffres (CA et volume)
- Aperçu des marques se concurrençant le marché de la distribution VL sur le marché Après-vente en France
- Identification des principaux circuits de distribution Après-vente des composants de la distribution

3. **Tendances et clés de succès**

- **Module : Le marché Après-Vente de l'embrayage VL en France [E-Learning]**

1. **Découverte du principe de fonctionnement de l'embrayage**
  - Embrayage simple et double et leur fonctionnement respectif
2. **Le marché Après-Vente de l'embrayage VL en France :**
  - Le marché après-vente
  - Parc des VL équipés d'embrayage
  - Fréquence de changement des principaux composants
  - Le marché Après-vente de l'embrayage en chiffres (CA et volumes)
  - Aperçu des marques se concurrençant le marché de l'embrayage VL sur le marché Après-vente en France
  - Identification des principaux circuits de distribution Après-vente des composants de l'embrayage
3. **Tendances et clés de succès**

• **Module : Le marché Après-Vente des machines tournantes VL en France [E-Learning]**

1. **Découverte du principe de fonctionnement des machines tournantes**
  - Alternateur, démarreur, alterno-démarreur et leur fonctionnement respectif
2. **Le marché Après-Vente des machines tournantes VL en France :**
  - Le marché après-vente
  - Parc des VL équipés de machines tournantes
  - Fréquence de changement des principaux composants
  - Le marché Après-vente des machines tournantes en chiffres (CA et volumes)
  - Aperçu des marques se concurrençant le marché des machines tournantes VL sur le marché Après-vente en France
  - Identification des principaux circuits de distribution Après-vente des composants des machines tournantes
3. **Tendances et clés de succès**

## Parcours initial - Vendeur après-vente poids lourds

TYPE : Parcours E-learning

DURÉE : 01h48m

CATÉGORIES :

NIVEAU : Synthèse



Vous êtes vendeur et vous voulez voir ou revoir les **techniques initiales de la Vente du marché de l'après-vente poids lourd** ?

Ce **parcours** de formation construit autour de **14 modules, 11 modules produits** d'une durée de +/- 5 minutes et **3 modules métiers**, d'une durée de +/- 20 minutes vous permettra de connaître **le fonctionnement, le marché et les tendances des filtres à huile / habitacle / carburant et air, du freinage, des systèmes de distribution, des machines tournantes, de l'embrayage, de la batterie, des roulements et de l'amortisseur** et de travailler autour de la préparation et présentation d'une offre à un client, autour de l'adaptation de cette offre et de la levée d'objections.

Vous pouvez avancer dans ce parcours à la vitesse que vous voulez néanmoins, nous vous recommandons de réaliser à minima 1 à 2 modules par semaine pour garder un rythme efficace.

**Objectifs :** Découvrir ou revoir les techniques initiales de ventes du marché de l'après-vente PL.

Découvrir et comprendre le marché des principaux produits de l'après-vente VL en France, leurs acteurs, caractéristiques et tendances.

**Objectifs pédagogiques :**

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

- Prendre en considération son contexte, filtrer ses clients, structurer et soigner la rédaction de sa présentation. Vous connaîtrez les règles de communication et comment doit se dérouler une présentation.
- Comprendre les besoins de ses clients pour adapter son offre, simuler la modification d'une offre à partir de critères spécifiques et estimer les impacts internes & externes.
- Identifier une objection, la qualifier et la traiter correctement à partir de la bonne technique et en fonction du profil du client.
- Citer les principales caractéristiques et les principaux acteurs du marché
- Restituer les différents chiffres inhérents au marché (valeur, volume, parts de marché,...)

Nous validerons l'acquisition des connaissances par le participant à partir d'un questionnaire d'évaluation complet associant diverses typologies de questions (QCM, Drag&Drop, Questions à trou,...). Cette évaluation finale permettra d'obtenir, si réalisation d'un score de 80% minimum, un certificat "Startengo E-ACADEMY".

## Le programme :

Le programme de ce parcours comprend les modules ci-dessous (cliquez sur chaque module pour découvrir le contenu détaillé) :

- **Module : Le marché Après-Vente du freinage VL en France [E-Learning]**

1. **Découverte du principe de fonctionnement des différents systèmes de freinage**

- Le système de freinage à disque vissé et son fonctionnement
- Le système de freinage à tambour et leurs fonctionnement

2. **Le marché Après-Vente du freinage VL en France :**

- Le marché après vente
- Parc de VL équipés du système de freinage à tambour ou disque
- Fréquence de changement des principaux composants
- Le marché Après-vente du freinage VL en chiffres (CA et volume)
- Aperçu des marques de composants de freinage disponibles sur le marché Après-vente en France
- Identification des principaux circuits de distribution Après-vente des composants de freinage

3. **Tendances et clés de succès**

- **Module : Lever les objections - quand le client dit « NON ! » [E-Learning]**

1. **Partage d'expériences**

- Scènes « Mauvaises pratiques »
- Exercice
- Conclusion des erreurs

2. **Définitions**

- La levée d'objection
- Objectifs du module

3. **Process**

- Détection
- Qualification
- Catégorie
- Technique
- Levée
- Contrôle
- Reprise de la présentation

4. **Synthèse**

- Points clés à maîtriser

- **Module : Savoir adapter son offre à une cible client [E-Learning]**

1. **Partage d'expériences**

- Scènes "Mauvaises pratiques"
- Exercice
- Ce qui aurait dû être fait

2. **Définitions**

- La raison d'adapter son offre
- Objectifs du module

3. **Process**

- POLCO et offre standard

- Besoins clients
- Adaptation
- Simulation
- Analyse
- Arbitrage

#### 4. Synthèse

- Points clés à maîtriser
- Pour aller plus loin

### • Module : Savoir préparer et présenter une offre à un client [E-Learning]

#### 1. Partage d'expériences

- Scènes "Mauvaises pratiques"
- Exercice
- Ce qui aurait dû être fait

#### 2. Définitions

- Périmètre
- Objectifs du module

#### 3. Process

- Contexte du vendeur
- Filtres client
- Structure de la présentation
- Rédaction de la présentation
- Communication
- Déroulé de la présentation

#### 4. Synthèse

- Points clés à maîtriser
- Pour aller plus loin

### • Module : Le marché Après-Vente du filtre à air VL en France [E-Learning]

#### 1. Découverte du principe de fonctionnement du filtre à air

- filtre à air à papier plat et son fonctionnement
- filtre à air à papier annulaire et son fonctionnement

#### 2. Le marché Après-Vente du filtre à air VL en France :

- Le marché après vente
- Parc de VL équipés de filtre à air
- Fréquence de changement des principaux composants
- Le marché Après-vente du filtre à air en chiffres (CA et volume)
- Aperçu des marques se concurrençant le marché du filtre à air VL sur le marché Après-vente en France
- Identification des principaux circuits de distribution Après-vente des composants du filtre à air

#### 3. Tendances et clés de succès

### • Module : Le marché Après-Vente du filtre à huile VL en France [E-Learning]

#### 1. Découverte du principe de fonctionnement du filtre à huile

- Filtre à huile à boîtier vissé et son fonctionnement
- Filtre à huile à cartouche et son fonctionnement

#### 2. Le marché Après-Vente du filtre à huile VL en France :

- Le marché après vente
- Parc de VL équipés de filtre à huile à boîtier vissé ou à cartouche
- Fréquence de changement des principaux composants
- Le marché Après-vente du filtre à huile en chiffres (CA et volume)
- Aperçu des marques se concurrençant le marché du filtre à huile VL sur le marché Après-vente en France
- Identification des principaux circuits de distribution Après-vente des composants du filtre à huile

### 3. Tendances et clés de succès

## • Module : Le marché Après-Vente du filtre à carburant VL en France [E-Learning]

### 1. Découverte du principe de fonctionnement du filtre à carburant

- filtre à carburant essence et son fonctionnement
- filtre à carburant diesel et son fonctionnement

### 2. Le marché Après-Vente du filtre à carburant VL en France :

- Le marché après vente
- Parc de VL équipés de filtre à carburant essence ou diesel
- Fréquence de changement des principaux composants
- Le marché Après-vente du filtre à carburant en chiffres (CA et volume)
- Aperçu des marques se concurrençant le marché du filtre à carburant VL sur le marché Après-vente en France
- Identification des principaux circuits de distribution Après-vente des composants du filtre à carburant

### 3. Tendances et clés de succès

## • Module : Le marché Après-Vente du filtre d'habitacle VL en France [E-Learning]

### 1. Découverte du principe de fonctionnement du filtre d'habitacle

- filtre d'habitacle standard et son fonctionnement
- filtre d'habitacle à charbon actif et son fonctionnement

### 2. Le marché Après-Vente du filtre d'habitacle VL en France :

- Le marché après vente
- Parc de VL équipés de filtre d'habitacle standard ou à charbon actif
- Fréquence de changement des principaux composants
- Le marché Après-vente du filtre d'habitacle en chiffres (CA et volume)
- Aperçu des marques se concurrençant le marché du filtre d'habitacle VL sur le marché Après-vente en France
- Identification des principaux circuits de distribution Après-vente des composants du filtre d'habitacle

### 3. Tendances et clés de succès

## • Module : Le marché Après-Vente de l'amortisseur VL en France [E-Learning]

### 1. Découverte du principe de fonctionnement des amortisseurs

- Amortisseur avant et amortisseur arrière et leur fonctionnement respectif

### 2. Le marché Après-Vente des amortisseurs VL en France :

- Le marché après-vente
- Parc des VL équipés d'amortisseurs avant et arrière
- Fréquence de changement des principaux composants
- Le marché Après-vente des amortisseurs en chiffres (CA et volumes)

- Aperçu des marques se concurrençant le marché des amortisseurs VL sur le marché Après-vente en France
- Identification des principaux circuits de distribution Après-vente des composants des amortisseurs

### 3. Tendances et clés de succès

## • Module : Le marché Après-Vente de la distribution VL en France [E-Learning]

### 1. Découverte du principe de fonctionnement de la distribution

- Distribution à courroie et son fonctionnement
- Distribution à chaîne son fonctionnement

### 2. Le marché Après-Vente de la distribution VL en France :

- Le marché après vente
- Parc de VL équipés de distribution à courroie ou à chaîne
- Fréquence de changement des principaux composants
- Le marché Après-vente de la distribution en chiffres (CA et volume)
- Aperçu des marques se concurrençant le marché de la distribution VL sur le marché Après-vente en France
- Identification des principaux circuits de distribution Après-vente des composants de la distribution

### 3. Tendances et clés de succès

## • Module : Le marché Après-Vente de l'embrayage VL en France [E-Learning]

### 1. Découverte du principe de fonctionnement de l'embrayage

- Embrayage simple et double et leur fonctionnement respectif

### 2. Le marché Après-Vente de l'embrayage VL en France :

- Le marché après-vente
- Parc des VL équipés d'embrayage
- Fréquence de changement des principaux composants
- Le marché Après-vente de l'embrayage en chiffres (CA et volumes)
- Aperçu des marques se concurrençant le marché de l'embrayage VL sur le marché Après-vente en France
- Identification des principaux circuits de distribution Après-vente des composants de l'embrayage

### 3. Tendances et clés de succès

## • Module : Le marché Après-Vente des machines tournantes VL en France [E-Learning]

### 1. Découverte du principe de fonctionnement des machines tournantes

- Alternateur, démarreur, alternogénérateur et leur fonctionnement respectif

### 2. Le marché Après-Vente des machines tournantes VL en France :

- Le marché après-vente
- Parc des VL équipés de machines tournantes
- Fréquence de changement des principaux composants
- Le marché Après-vente des machines tournantes en chiffres (CA et volumes)
- Aperçu des marques se concurrençant le marché des machines tournantes VL sur le marché Après-vente en France
- Identification des principaux circuits de distribution Après-vente des composants des machines tournantes

### 3. Tendances et clés de succès



## Parcours découverte - Produits de l'après-vente



TYPE : Parcours E-learning

DURÉE : 00h56m

CATÉGORIES :

NIVEAU : Info

Vous voulez connaître le fonctionnements et les chiffres clés des principaux produits du marché de l'après-vente VL en France ?

Ce parcours de formation construit autour de **11 modules d'une durée de +/- 5 minutes** vous permettra de connaître **le fonctionnement, le marché et les tendances des filtres à huile / habitacle / carburant et air, du freinage, des systèmes de distribution, des machines tournantes, de l'embrayage, de la batterie, des roulements, et de l'amortisseur !**

Vous pouvez avancer dans ce parcours à la **vitesse** que vous voulez néanmoins, nous vous recommandons de réaliser à minima **1 à 2 modules par semaine** pour garder un rythme efficace.

**Objectifs :** Découvrir et comprendre le marché des principaux produits de l'après-vente VL en France, leurs acteurs, caractéristiques et tendances.

### Objectifs pédagogiques :

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

- Citer les principales caractéristiques de certains produits du marché de l'après-vente VL en France ;
- Restituer les différents chiffres inhérents au marché de chacun de ces produits (valeur, volume, parts de marché,...)

Nous validerons l'acquisition des connaissances par le participant à partir d'un questionnaire d'évaluation complet associant diverses typologies de questions (QCM, Drag&Drop, Questions à trou,...). Cette évaluation finale permettra d'obtenir, si réalisation d'un score de 80% minimum, un certificat "Startengo E-ACADEMY".

### Le programme :

Le programme de ce parcours comprend les modules ci-dessous (cliquez sur chaque module pour découvrir le contenu détaillé) :

- **Module : Le marché Après-Vente du freinage VL en France [E-Learning]**
  1. **Découverte du principe de fonctionnement des différents systèmes de freinage**

- Le système de freinage à disque vissé et son fonctionnement
- Le système de freinage à tambour et leurs fonctionnement

## 2. **Le marché Après-Vente du freinage VL en France :**

- Le marché après vente
- Parc de VL équipés du système de freinage à tambour ou disque
- Fréquence de changement des principaux composants
- Le marché Après-vente du freinage VL en chiffres (CA et volume)
- Aperçu des marques de composants de freinage disponibles sur le marché Après-vente en France
- Identification des principaux circuits de distribution Après-vente des composants de freinage

## 3. **Tendances et clés de succès**

### • **Module : Le marché Après-Vente du filtre à air VL en France [E-Learning]**

#### 1. **Découverte du principe de fonctionnement du filtre à air**

- filtre à air à papier plat et son fonctionnement
- filtre à air à papier annulaire et son fonctionnement

#### 2. **Le marché Après-Vente du filtre à air VL en France :**

- Le marché après vente
- Parc de VL équipés de filtre à air
- Fréquence de changement des principaux composants
- Le marché Après-vente du filtre à air en chiffres (CA et volume)
- Aperçu des marques se concurrençant le marché du filtre à air VL sur le marché Après-vente en France
- Identification des principaux circuits de distribution Après-vente des composants du filtre à air

## 3. **Tendances et clés de succès**

### • **Module : Le marché Après-Vente du filtre à huile VL en France [E-Learning]**

#### 1. **Découverte du principe de fonctionnement du filtre à huile**

- Filtre à huile à boîtier vissé et son fonctionnement
- Filtre à huile à cartouche et son fonctionnement

#### 2. **Le marché Après-Vente du filtre à huile VL en France :**

- Le marché après vente
- Parc de VL équipés de filtre à huile à boîtier vissé ou à cartouche
- Fréquence de changement des principaux composants
- Le marché Après-vente du filtre à huile en chiffres (CA et volume)
- Aperçu des marques se concurrençant le marché du filtre à huile VL sur le marché Après-vente en France
- Identification des principaux circuits de distribution Après-vente des composants du filtre à huile

## 3. **Tendances et clés de succès**

### • **Module : Le marché Après-Vente du filtre à carburant VL en France [E-Learning]**

#### 1. **Découverte du principe de fonctionnement du filtre à carburant**

- filtre à carburant essence et son fonctionnement
- filtre à carburant diesel et son fonctionnement

#### 2. **Le marché Après-Vente du filtre à carburant VL en France :**

- Le marché après vente
- Parc de VL équipés de filtre à carburant essence ou diesel
- Fréquence de changement des principaux composants

- Le marché Après-vente du filtre à carburant en chiffres (CA et volume)
- Aperçu des marques se concurrençant le marché du filtre à carburant VL sur le marché Après-vente en France
- Identification des principaux circuits de distribution Après-vente des composants du filtre à carburant

### 3. Tendances et clés de succès

## • Module : Le marché Après-Vente du filtre d'habitacle VL en France [E-Learning]

### 1. Découverte du principe de fonctionnement du filtre d'habitacle

- filtre d'habitacle standard et son fonctionnement
- filtre d'habitacle à charbon actif et son fonctionnement

### 2. Le marché Après-Vente du filtre d'habitacle VL en France :

- Le marché après vente
- Parc de VL équipés de filtre d'habitacle standard ou à charbon actif
- Fréquence de changement des principaux composants
- Le marché Après-vente du filtre d'habitacle en chiffres (CA et volume)
- Aperçu des marques se concurrençant le marché du filtre d'habitacle VL sur le marché Après-vente en France
- Identification des principaux circuits de distribution Après-vente des composants du filtre d'habitacle

### 3. Tendances et clés de succès

## • Module : Le marché Après-Vente de l'amortisseur VL en France [E-Learning]

### 1. Découverte du principe de fonctionnement des amortisseurs

- Amortisseur avant et amortisseur arrière et leur fonctionnement respectif

### 2. Le marché Après-Vente des amortisseurs VL en France :

- Le marché après-vente
- Parc des VL équipés d'amortisseurs avant et arrière
- Fréquence de changement des principaux composants
- Le marché Après-vente des amortisseurs en chiffres (CA et volumes)
- Aperçu des marques se concurrençant le marché des amortisseurs VL sur le marché Après-vente en France
- Identification des principaux circuits de distribution Après-vente des composants des amortisseurs

### 3. Tendances et clés de succès

## • Module : Le marché Après-Vente de la distribution VL en France [E-Learning]

### 1. Découverte du principe de fonctionnement de la distribution

- Distribution à courroie et son fonctionnement
- Distribution à chaîne son fonctionnement

### 2. Le marché Après-Vente de la distribution VL en France :

- Le marché après vente
- Parc de VL équipés de distribution à courroie ou à chaîne
- Fréquence de changement des principaux composants
- Le marché Après-vente de la distribution en chiffres (CA et volume)
- Aperçu des marques se concurrençant le marché de la distribution VL sur le marché Après-vente en France

- Identification des principaux circuits de distribution Après-vente des composants de la distribution

### 3. Tendances et clés de succès

#### • Module : Le marché Après-Vente de l'embrayage VL en France [E-Learning]

##### 1. Découverte du principe de fonctionnement de l'embrayage

- Embrayage simple et double et leur fonctionnement respectif

##### 2. Le marché Après-Vente de l'embrayage VL en France :

- Le marché après-vente
- Parc des VL équipés d'embrayage
- Fréquence de changement des principaux composants
- Le marché Après-vente de l'embrayage en chiffres (CA et volumes)
- Aperçu des marques se concurrençant le marché de l'embrayage VL sur le marché Après-vente en France
- Identification des principaux circuits de distribution Après-vente des composants de l'embrayage

### 3. Tendances et clés de succès

#### • Module : Le marché Après-Vente des machines tournantes VL en France [E-Learning]

##### 1. Découverte du principe de fonctionnement des machines tournantes

- Alternateur, démarreur, alproto-démarreur et leur fonctionnement respectif

##### 2. Le marché Après-Vente des machines tournantes VL en France :

- Le marché après-vente
- Parc des VL équipés de machines tournantes
- Fréquence de changement des principaux composants
- Le marché Après-vente des machines tournantes en chiffres (CA et volumes)
- Aperçu des marques se concurrençant le marché des machines tournantes VL sur le marché Après-vente en France
- Identification des principaux circuits de distribution Après-vente des composants des machines tournantes

### 3. Tendances et clés de succès

#### • Module : Le marché Après-Vente de la batterie VL en France [E-Learning]

##### 1. Découverte du principe de fonctionnement des batteries

- Batterie classique et son fonctionnement
- Batterie EFB et son fonctionnement
- Batterie AGM et son fonctionnement

##### 2. Le marché Après-Vente des batteries VL en France :

- Le marché après vente
- Parc de VL équipés de batterie classique, EFB ou AGM
- Fréquence de changement des principaux composants
- Le marché Après-vente des batteries en chiffres (CA et volume)
- Aperçu des marques se concurrençant le marché des batteries VL sur le marché Après-vente en France
- Identification des principaux circuits de distribution Après-vente des composants des batteries

### 3. Tendances et clés de succès

#### • Module : Le marché Après-Vente des roulements VL en France [E-Learning]

- 1. Découverte du principe de fonctionnement des roulements**
  - Roulement à bille et son fonctionnement
  - Roulement à cylindre et son fonctionnement
  - Roulement conique et son fonctionnement
- 2. Le marché Après-Vente des roulements VL en France :**
  - Le marché après vente
  - Parc de VL équipés de roulements
  - Fréquence de changement des principaux composants
  - Le marché Après-vente des roulements en chiffres (CA et volume)
  - Aperçu des marques se concurrençant le marché des roulements VL sur le marché Après-vente en France
  - Identification des principaux circuits de distribution Après-vente des composants des roulements
- 3. Tendances et clés de succès**