



Training Spirit
Automobile

www.auto.trainingspirit.fr

LE CATALOGUE DE FORMATION

Mis à jour en juin 2025



CURSUS CONSEILLER SERVICE
CURSUS CONSEILLER COMMERCIAL

LUDIQUE CAPTIVANTE

CURSUS CHEF DES VENTES
INTERACTIVE
CONCRETE

CURSUS CHEF D'ATELIER
DYNAMIQUE PERCUTANTE

Le Spécialiste de la Formation Automobile



Sommaire Coursus Vente

Chaque Formation fait l'objet d'un quiz de connaissance en entrée et en sortie

Coursus Conseiller Commercial :

- | | |
|---|--------|
| 1. S'imprégner de l'Univers de la Marque (2 jours) | Page 4 |
| 2. Savoir Faire une Bonne Première Impression (1 jour) | Page 4 |
| 3. Faire Rêver, Donner Envie (1 jour) | Page 5 |
| 4. Transformer une Objection en Opportunité (2 jours) | Page 5 |
| 5. Négocier, Conclure et Réaliser la Mise en Mains (1 jour) | Page 6 |
| 6. Prospecter et Fidéliser (2 Jours) | Page 6 |
| 7. Gérer le Contact (1 jour) | Page 7 |
| 8. Augmenter le Pouvoir d'Achat (2 Jours) | Page 7 |
| 9. Une Occasion à ne pas Manquer (2 jours) | Page 8 |
| 10. Mieux Communiquer (2 Jours) | Page 8 |

SUR MESURE : Ces Formations s'adaptent à vos besoins en fonction de la DURÉE ou du PROGRAMME

Coursus Chef des Ventes :

- | | |
|--|---------|
| 1. Développer son Charisme (2 jours) | Page 9 |
| 2. Réussir son Rapport des Ventes (1 jour) | Page 9 |
| 3. Manager son Équipe (2 jours) | Page 10 |
| 4. Gagner en Efficacité (1 jour) | Page 10 |
| 5. Faire de la Prise de Parole en Public un Plaisir (1 jour) | Page 11 |
| 6. Mieux se Connaître pour mieux Communiquer (2 Jours) | Page 11 |

80% de pratique, 20% de présentiel



Sommaire Coursus Après-Vente (non technique)

Coursus Conseiller Service :

1. Savoir Faire une Bonne Première Impression (1 jour) Page 12
2. Le Téléphone, Source de Chiffre d'Affaires (1 jour) Page 12
3. Se Différencier - La Réception Personnalisée (2 jours) Page 13
4. Faire une Bonne Dernière Impression – La Restitution (1 jour) Page 13
5. Vous Pouvez Compter sur Moi – Les Situations Difficiles (2 jours) Page 14
6. Se Mettre dans la Peau du Client - Mieux Communiquer (2 Jours) Page 14

Coursus Chef d'Atelier :

1. Développer son Leadership (2 jours) Page 15
2. Motiver son Équipe (1 jour) Page 15
3. Gérer les Conflits (1 jour) Page 16
4. L'Atelier Centre de Profit (2 jours) Page 16
5. Gagner en Efficacité (1 jour) Page 17
6. Mieux Communiquer (2 Jours) Page 17

Coaching Terrain Page 18 - 19

Qualification Vente & Après-Vente Page 20

Audit Réseau Page 21

Mur Photos Page 22 - 23



S'Imprégner de l'Univers de la Marque

Durée : 2 Jours

Pourquoi suivre cette Formation ?

- Pour s'imprégner et Connaître l'Univers de la Marque
- Pour Gagner en Confiance en Soi devant son client
- Pour avoir un Discours Maîtrisé, Fluide et Pertinent
- Pour être Reconnu en tant qu'Expert
- Pour Séduire son Client

Thèmes abordés :

- L'ADN de la Marque
- Les Plus des Motorisations et Transmissions
- Les Technologies Zéro Emission / Hybrides
- Les Bénéfices Client apportés par les équipements Technologiques (Sécurité, Confort...etc)

Savoir Faire une Bonne Première Impression

Durée : 1 Jour

Pourquoi suivre cette Formation ?

- Pour Devenir un Pro de l'Accueil
- Pour Gagner 20% en Capital Sympathie et Développer son Enthousiasme
- Pour Maîtriser son Entretien de Vente
- Pour Poser les bonnes Questions et dire au client ce qu'il a envie d'Entendre
- Pour Susciter sa Curiosité et Déclencher l'Achat

Thèmes abordés :

- L'Accueil – Lever les 5 Peurs
- La Banane, un État d'Esprit
- Le Cadre
- La Découverte des Besoins
- Les Questions Clés
- L'Art d'Écouter



Faire rêver, Donner Envie

Durée : 1 Jour

Pourquoi suivre cette Formation ?

- Pour faire Rêver son Client et Susciter Le Désir
- Pour Mettre de la Couleur dans son Discours
- Pour Apprendre à Faire des Accroches
- Pour Réaliser un Essai dans les Règles de l'Art
- Pour Éveiller ses 5 Sens et Augmenter sa Chance de Vendre de 50%
- Pour Valoriser son Produit et Faciliter la Phase de Négociation du Prix

Thèmes abordés :

- La Présentation Produit
- La Valorisation Produit
- Les Bénéfices Client
- Les Mots Positifs
- L'Essai Routier : le Tremplin pour Conclure

Transformer une Objection en Opportunité

Durée : 2 Jours

Pourquoi suivre cette Formation ?

- Pour se Préparer à l'Impossible
- Pour ne plus Jamais se Retrouver sans "Voix"
- Pour Contrôler ses Réactions Émotionnelles
- Pour Profiter de l'Objection pour Montrer ses Compétences et Satisfaire son Client
- Pour Gagner en Aisance et Confiance en Soi

Thèmes abordés :

- Objection Fondée ou non Fondée
- Réaction Rationnelle ou Émotionnelle ?
- La Méthode
- Monsieur "Non" et la Double Contrainte



Négocier, Conclure et Réaliser la Mise en Mains

Durée : 1 Jour

Pourquoi suivre cette Formation ?

- Pour détecter les Signaux d'Achat Facilement
- Pour ne pas Avoir peur d'Entendre "Non"
- Pour être à l'Aise dans ce Moment Clé avec une totale Maîtrise de Soi
- Pour Devenir un fin Négociateur et Vendre plus
- Pour Réaliser des Livraisons Impactantes
- Pour laisser une bonne Dernière Impression

Thèmes abordés :

- Conclure en toute confiance
- L'Assertivité
- La Livraison Personnalisée
- Les Moments de Vérité

Prospecter et Fidéliser

Durée : 2 Jours

Pourquoi suivre cette Formation ?

- Pour Acquérir une Organisation Efficace
- Pour Établir une Relation de Confiance
- Pour Devenir un Pro de la Prospection
- Pour Traiter et Contourner les Objections clients
- Pour Diminuer le Stress des Objectifs

Thèmes abordés :

- Gérer son emploi du temps, Cibler les Prospects
- Gérer son Image
- Le Téléphone, le Mail, Outils Indispensables (Ou, quand, comment, pourquoi, qui)
- Même pas Peur !
- Conquête et Fidélisation



Gérer le Contact

Durée : 1 Jour

Pourquoi suivre cette Formation ?

- Pour que l'Urgent ne prenne pas le dessus sur l'Important
- Pour Vendre plus Facilement et Diminuer le Stress des Objectifs
- Pour Gagner du Temps et du Confort au Quotidien
- Pour Optimiser sa Gestion Client
- Pour Établir une Relation sur le long Terme

Thèmes abordés :

- S'organiser pour Réussir
- Les 7 Habitudes
- Gérer ses Priorités
- Outils CRM
- Application "Liste"

Augmenter le Pouvoir d'Achat

Durée : 2 Jours

Pourquoi suivre cette Formation ?

- Pour Maîtriser les Différents Types de Financement et Offre de Services à sa disposition
- Pour Être à l'Aise avec les Chiffres
- Pour Valoriser les Financements et Présenter des Offres Packagées Attractives
- Pour Utiliser le Financement comme Levier de Décision
- Pour Vendre et Gagner plus

Thèmes abordés :

- Crédit, LOA, LLD, Assurances, Services
- Calculatrice Financière
- Les Bénéfices Client
- Levier de Décision
- Outil de Fidélisation



Une **Occasion** à ne pas **Manquer** (Reprise Véhicule d'Occasion)

Durée : 2 Jours

Pourquoi suivre cette Formation ?

- Pour Connaître les Outils à sa Disposition
- Pour Acquérir une Méthode Efficace et Performante d'Évaluation
- Pour Reprendre le Véhicule d'un Client dans les Règles de l'Art
- Pour Parler en "Soulte" et Favoriser la Vente
- Pour Accroître la Rentabilité du Service VO

Thèmes abordés :

- Les Outils pour faire une bonne Reprise : Internet, l'Argus, Guide de la reprise...etc
- Méthode d'Evaluation : Devenir Acheteur
- Présentation de l'Offre
- Coût d'un VO, Immobilisation Financière, Incidence pour l'Entreprise

Mieux **Communiquer**

Durée : 2 Jours

Pourquoi suivre cette Formation ?

- Pour mieux Comprendre ses Clients
- Pour Utiliser son Intelligence Émotionnelle
- Pour Gagner la Confiance de ses Clients et les Fidéliser
- Pour Gérer les Situations Difficiles Sereinement
- Pour Gagner des Ventas

Thèmes abordés :

- Langage Corporel, PNL
- La Synchronisation
- Les Canaux de Communication
- Les Silences
- Les Degrés de Stress



Développer son Charisme

Durée : 2 Jours

Pourquoi suivre cette Formation ?

- Pour Maîtriser son Langage Corporel
- Pour Être Reconnu Naturellement
- Pour Développer sa Force de Conviction
- Pour Élargir son Cercle d'Influence
- Pour Gagner en Aisance et Confiance en Soi

Thèmes abordés :

- Les 4 Intelligences
- Gérer ses Émotions
- La Force de l'Intention
- Susciter l'Adhésion
- L'Authenticité

Réussir son Rapport des Ventes

Durée : 1 Jour

Pourquoi suivre cette Formation ?

- Pour Connaître toutes les Ficelles d'une Réunion Réussie
- Pour Donner, Échanger et Motiver
- Pour Gagner en Efficacité
- Pour faire Passer les Messages Clés
- Pour Mettre en Place les Outils de Gestion et de Suivi

Thèmes abordés :

- Rapport des Ventes, Moment Clé
- Les Styles de Management
- La Gestion du Temps
- La Prise de Décision
- Trucs et Astuces



Manager son Équipe

Durée : 2 Jours

Pourquoi suivre cette Formation ?

- Pour Connaître son Style de Management Dominant
- Pour Distinguer Pouvoir, Puissance et Autorité
- Pour Comprendre le Profil de ses Vendeurs
- Pour donner un Feedback Constructif et Motivant
- Pour Créer une Véritable Cohésion d'Équipe

Thèmes abordés :

- Les 4 styles de Management
- Les Besoins Psychologiques
- Le Feedback de Bateson
- Les 3 Portes de Paul Ware

Gagner en Efficacité

Durée : 1 Jour

Pourquoi suivre cette Formation ?

- Pour ne plus travailler dans l'Urgence
- Pour Définir l'importance et l'urgence de ses Actions
- Pour Devenir plus Productif en Diminuant le Stress
- Pour Utiliser une Application qui Facilite le Quotidien
- Pour Gagner du Temps et de l'Argent

Thèmes abordés :

- S'organiser pour Réussir
- Les 7 Habitudes
- Gérer ses Priorités
- Application "Listes"
- Prendre du Recul



Faire de la Prise de Parole en Public un Plaisir

Durée : 1 Jour

Pourquoi suivre cette Formation ?

- Pour Trouver sa Voix
- Pour Avoir la Bonne Expression Corporelle
- Pour Maîtriser sa Respiration
- Pour Être à l'Aise en Public et Éviter le Stress
- Pour Gérer l'Imprévu
- Pour Réaliser des Discours Impactants

Thèmes abordés :

- Les Points Magiques
- Se Synchroniser
- Les Ancrages
- Gérer son Stress
- Le Rebond

Mieux se Connaitre pour mieux Communiquer

Durée : 2 Jours

Pourquoi suivre cette Formation ?

- Pour mieux Manager son Équipe de Vente
- Pour Parler le Langage de "l'Autre"
- Pour une Meilleure Connaissance de Soi
- Pour Désamorcer et Gérer les Situations Difficiles
- Pour Repérer ses Clés de la Réussite

Thèmes abordés :

- La Process Communication
- Les Perceptions
- Les Besoins Psychologiques
- Les Canaux de Communication
- Les degrés de stress



Savoir Faire une Bonne Première Impression

Durée : 1 Jour

Pourquoi suivre cette Formation ?

- Pour Devenir un Pro de l'Accueil
- Pour Gagner 20% en Capital Sympathie et Développer son Enthousiasme
- Pour Maîtriser son Entretien Client
- Pour Poser les Bonnes Questions
- Pour Susciter la Curiosité

Thèmes abordés :

- L'Accueil
- Avoir la Banane, un État d'Esprit
- Donner un Cadre
- La Découverte des Besoins
- Savoir Questionner, Écouter et Rassurer

Le Téléphone, Source de Chiffre d'Affaires

Durée : 1 Jour

Pourquoi suivre cette Formation ?

- Pour Prendre Conscience de l'Importance du Téléphone
- Pour Faire une Bonne Première Impression
- Pour se Préparer aux Objections
- Pour Sécuriser son Chiffre d'Affaires
- Pour Gagner des Rendez-vous et Vendre plus

Thèmes abordés :

- La Voix – Les Silences
- L'Intonation - Le Tempo
- Le Sourire, une Attitude
- Message d'Accueil : le Choix des Mots
- Les Objections
- Le Suivi



Se Différencier - La Réception Personnalisée

Durée : 2 Jours

Pourquoi suivre cette Formation ?

- Pour Réaliser un Accueil client Chaleureux et Professionnel
- Pour gérer et Optimiser son Planning
- Pour Jouer la Transparence et Mettre le Client en Zone de Confort
- Pour Traiter les Interrogations Client
- Pour Réaliser des Ventes Additionnelles et Augmenter son Panier Moyen

Thèmes abordés :

- L'Histoire du Client
- Les Outils : Planning, mails, internet, CRM
- Explication de l'OR et des Travaux
- Pas de Mauvaises Surprises
- Augmenter son Chiffres d'Affaires

Faire une Bonne Dernière Impression - La Restitution

Durée : 1 Jour

Pourquoi suivre cette Formation ?

- Pour Faire Vivre un Moment de Vérité Positif
- Pour une Explication Claire, Précise et Détaillée des Opérations Effectuées
- Pour Tenir ses Engagements
- Pour Fixer le Futur Rendez-vous et Fidéliser le Client
- Pour Optimiser son Image et Développer le Bouche à Oreille

Thèmes abordés :

- Planification du Rendez-Vous
- La Transparence - Utiliser l'OR
- Explication des Travaux Effectués, des Points de Contrôle et de la Facture
- Le Téléphone - Appel de Suivi



Vous pouvez Compter sur Moi - Les Situations Difficiles

Durée : 2 Jours

Pourquoi suivre cette Formation ?

- Pour Anticiper les signaux Précurseurs à une Situation Difficile
- Pour Transformer les Conflits en Opportunité
- Pour savoir Utiliser le bon Canal de Communication
- Pour Développer son Assertivité
- Pour Accéder au Contrôle de Soi

Thèmes abordés :

- Les Positions de Vie
- Les Drivers
- Les Masques de stress
- L'Assertivité

Se Mettre dans la Peau du Client - Mieux Communiquer

Durée : 2 Jours

Pourquoi suivre cette Formation ?

- Pour mieux Comprendre ses clients
- Pour Utiliser son Intelligence Émotionnelle
- Pour Adopter le Comportement Idéal selon les Clients
- Pour Gagner la Confiance de ses Clients et les Fidéliser
- Pour Travailler Sereinement

Thèmes abordés :

- Langage Corporel, PNL
- La Synchronisation
- Les Canaux de Communication
- Les Silences
- Les Degrés de stress



Développer son Leadership

Durée : 2 Jours

Pourquoi suivre cette Formation ?

- Pour Connaître son Style de Management Dominant et le Développer
- Pour Utiliser ses Leviers de Motivation
- Pour Distinguer Pouvoir, Puissance et Autorité
- Pour utiliser la Force de l'Intention
- Pour Montrer la Voie

Thèmes abordés :

- Les 4 Styles de Management
- Les Méta-Programmes
- L'Intention
- Les Priorités

Motiver son Équipe

Durée : 1 Jour

Pourquoi suivre cette Formation ?

- Pour Comprendre le Profil de ses Collaborateurs
- Pour Donner un Feedback Constructif et Motivant
- Pour savoir Dire les Choses Difficiles
- Pour Motiver ses Techniciens
- Pour Développer la Productivité de son Équipe

Thèmes abordés :

- La Spirale de l'Auto-motivation – La Reconnaissance
- Le Feedback de Bateson
- Les Besoins Psychologiques
- Les 3 Portes de Paul Ware



Gérer les Conflits

Durée : 1 Jour

Pourquoi suivre cette Formation ?

- Pour Différencier Problème, Tension, Crise et Conflit
- Pour Anticiper les Déclencheurs de Stress
- Pour Transformer les Conflits en Opportunité
- Pour Adopter les Comportements Efficaces pour sortir des Conflits
- Pour Développer son Assertivité et Accéder au Contrôle de Soi

Thèmes abordés :

- L'Analyse Transactionnelle
- La Gestion des Émotions
- Le Redimensionnement
- L'Assertivité

L'Atelier Centre de Profit

Durée : 2 Jours

Pourquoi suivre cette Formation ?

- Pour Piloter son Activité avec le Compte d'Exploitation
- Pour Analyser les Indicateurs de la Performance atelier
- Pour Optimiser son Organisation
- Pour Réaliser les Actions du Changement
- Pour Augmenter la Rentabilité de l'Atelier

Thèmes abordés :

- Chiffres clés, Ratios. Heures achetées, perdues, improductives...etc
- Tableaux de Bord
- Planification
- Plan d'Actions



Gagner en Efficacité

Durée : 1 Jour

Pourquoi suivre cette Formation ?

- Pour ne plus Travailler dans l'Urgence
- Pour Définir l'Importance et l'Urgence de ses Actions
- Pour Devenir plus Productif en Diminuant le Stress
- Pour Utiliser une Application qui facilite le Quotidien
- Pour Gagner du Temps et de l'Argent

Thèmes abordés :

- S'organiser pour Réussir
- Les 7 Habitudes
- Gérer ses Priorités
- Application "Listes"
- Prendre du Recul

Mieux se Connaitre pour mieux Communiquer

Durée : 2 Jours

Pourquoi suivre cette Formation ?

- Pour mieux Manager son Équipe
- Pour Parler le Langage de "l'Autre"
- Pour une Meilleure Connaissance de Soi
- Pour Désamorcer et Gérer les Situations Difficiles
- Pour Repérer ses Clés de la Réussite

Thèmes abordés :

- La Process Communication
- Les Perceptions
- Les Besoins Psychologiques
- Les Canaux de Communication
- Les Degrés de Stress

Proposez à vos Chefs des Ventes, Conseillers Commerciaux, Conseillers Services, Chefs d'Atelier... de développer et libérer leur **POTENTIEL**.

Offrez leur un Voyage au **COEUR** de l'Humain pour révéler leurs **PROPRES TALENTS**.

Le Formateur Coach provoque des **DÉCLICS** qui permettent la compréhension et **L'ACCEPTATION** des **CHANGEMENTS**.

Il facilite ainsi la **PRISE DE CONSCIENCE** de méthodes, **D'ASTUCES**, de conseils qui font gagner en **EFFICACITÉ** et en **SÉRÉNITÉ**.

Des séances de **½ JOURNÉE** à une **JOURNÉE** qui se répètent pour un suivi dans la durée.



Yes you can !



"Le plus grand bien que nous puissions faire aux autres n'est pas de leur communiquer notre richesse, mais de leur révéler la leur."

Coaching personnalisé

A l'aide d'une analyse (360 ou autres), le Formateur Coach met en place un plan d'action avec des objectifs à atteindre.

Il fait sauter des "VERROUS", ouvre les yeux sur des "CROYANCES" et réalise l'accompagnement au CHANGEMENT.

Gagnez en confiance en soi, réduisez le stress quotidien, adoptez une vision positive, réalisez votre changement !



Coaching sur le terrain

Le Formateur Coach accompagne votre collaborateur dans sa JOURNÉE DE TRAVAIL, SUR LE TERRAIN, EN CLIENTÈLE.

Une PROXIMITÉ qui permet au Formateur Coach une analyse des méthodes utilisées et un FEEDBACK d'autant plus précis.

Au plus près de la RÉALITÉ.





Nous évaluons vos Conseillers Commerciaux, Conseillers Services ou autres Collaborateurs afin d'identifier **L'ADÉQUATION** entre leurs **CONNAISSANCES / COMPÉTENCES** et leur **FONCTION**.



Nous utilisons différents outils dont des grilles **D'ÉVALUATION SPÉCIFIQUES**. Nous effectuons également des mises en situation avec un **DÉBRIEFING 360°**.

En fonction des Résultats nous recommandons la mise en place d'un **PLAN DE FORMATION PERSONNALISÉ** permettant d'atteindre le niveau de compétence requis.



Nous évaluons le **RESPECT** des **STANDARDS** de Qualité de la marque. Nous travaillons également sur le respect des Process pour garantir la **QUALITÉ DE SERVICE** et la **SATISFACTION CLIENT**.

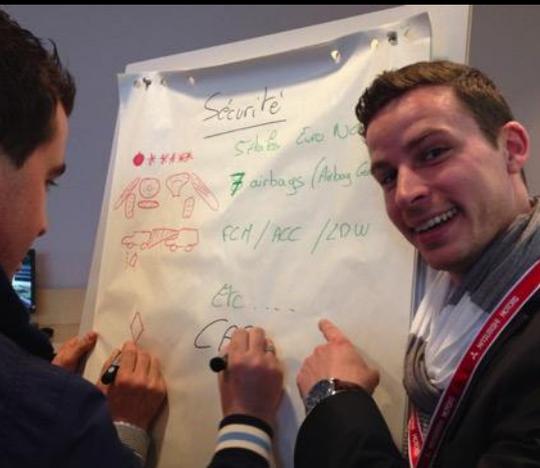


Nous évaluons **L'ENSEMBLE DE VOS STANDARDS** de Vente & Après-Vente tel le contact client , le Personnel, les Formations, la Qualité des Réparations, la Mise en mains...etc.

Nos Auditeurs justifient tous d'une **EXPÉRIENCE** dans l'Automobile.









Rencontrons **Nous !**

Training Spirit

SARL au capital de 100.000 €

317 rue de la Garenne
92000 NANTERRE

Mobile : +33 6 03 12 91 73

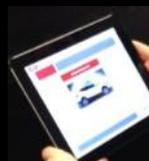
Email : lionel@trainingspirit.fr

Event **Spirit**

Visitez notre site Internet :
www.auto.trainingspirit.fr



Digital **Spirit**



Digitalisez vos Formations.

Donnez une autre dimension
en boostant votre Audience.