AGVS | UPSA
Auto Gewerbe Verband Schweiz
Union professionnelle suisse de l'automobile
Unione professionale svizzera dell'automobile

Plan d'enseignement des conseillers de service automobile

Module 1 – Connaissances de base de la communication (module de base)

Document	Plan d'enseignement des conseillers de service automobile Module 1 – Connaissances de base de la communication (module de base)
Contenu	• Vue d'ensemble des modules de formation • Vue d'ensemble – plan d'enseignement 1 • Détail de la conception des domaines d'apprentissage • Description des situations de travail qui en dépendent et des dimensions des compétences
Documents afférents	• Matériel pédagogique de l'UPSA recommandé • Reflet économique de la FIGAS
Profession	Conseiller/Conseillère de service automobile avec brevet fédéral (examen professionnel) Numéro de série SEFRI : 16844 / règlement d'examen du 11.01.2021
Plan d'enseignement approuvé par	Commission d'examen des conseillers de service automobile
Version	V.2.1
Lieu, date	Berne, le 15 avril 2021

mobilcity.ch

AGVS/UPSA
Wölflistrasse 5, 3006 Bern
Telefon 031 307 15 15, Fax 031 307 15 16
info@agvs-upsa.ch, www.agvs-upsa.ch

Vue d'ensemble des modules de formation – Conseillers de service automobile avec brevet fédéral

L'organisme responsable recommande d'organiser les champs d'apprentissage par ordre chronologique (numéro du champ d'apprentissage) et avec le volume indiqué

	N° de module	Désignation du module	Numéro du champ d'apprentissage	Désignation du champ d'apprentissage	Unités d'apprentissage en présentiel par champ d'apprentissage	Étude autonome Unités d'apprentissage par champ d'apprentissage	Total des unités d'apprentissage par champ d'apprentissage	Total des unités d'apprentissage par module
Modules de base	1	Bases de la communication	1.1	Bases de la communication	32	16	48	54
			1.2	Techniques d'entretien	4	2	6	
	2	Marché, branche et innovation	2.1	Connaissances de la branche et du marché et environnement	40	10	50	70
			2.2	Innovations et développements technologiques	16	4	20	
Modules principaux	3	Gestion de soi	3.1	Le rôle du responsable des interfaces	10	2	12	60
			3.2	Processus de travail et méthodologie de travail	10	2	12	
			3.3	Gestions des ressources personnelles	10	2	12	
			3.4	Encourager le développement personnel	10	2	12	
			3.5	Gestion des changements	10	2	12	
	4	Acquisition & vente	4.1	Prise en charge de la clientèle	12	3	15	40
			4.2	Vente et offres	12	3	15	
			4.3	Planification d'événements	8	2	10	
	5	Gestion des clients	5.1	Contact avec les clients et gestion des clients	18	5	23	92
			5.2	Processus d'information & de service	18	5	23	
			5.3	Conseil des clients	18	5	23	
			5.4	Avoir un entretien ciblé	18	5	23	
	6	Services après-vente & coordination	6.1	Processus après-vente	32	8	40	110
			6.2	Interface avec les groupes d'intérêt & entreprises partenaires	16	4	20	
			6.3	Gestion des informations & coordination des ordres	24	6	30	
			6.4	Collaboration avec différents groupes d'intérêt	16	4	20	
Module interdisciplinaire	7	Module interdisciplinaire	7.1	Contenu du plan d'enseignement et combler les lacunes	8	4	40	40
			7.2	Mettre en réseau les contenus avec une approche axée sur la	16	2	18	
			7.3	Refléter l'identité professionnelle et les actions au quotidien	8	2	10	
					366	100	466	Nbr total d'unités d'apprentissage
					45.75	12.5	58.25	Nbr total de jours d'apprentissage

Situation initiale :

* 1 unité d'apprentissage = 60 minutes
* 1 jour d'apprentissage = 08 unités d'apprentissage

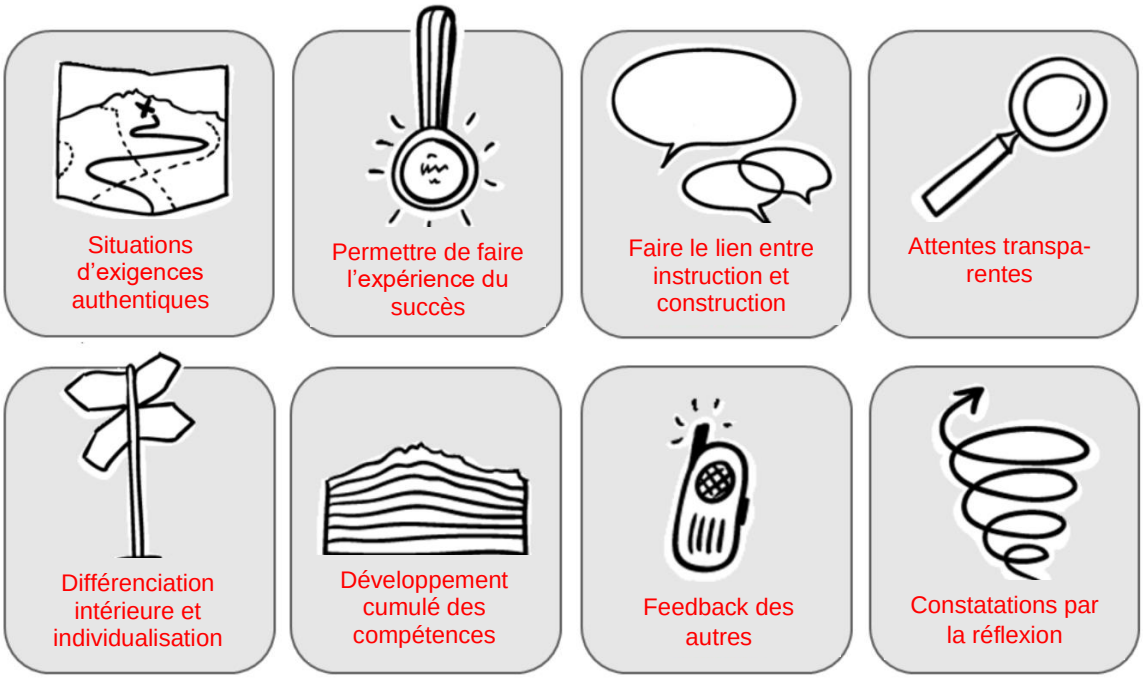
Vue d’ensemble – plan d’enseignement 1

Structure du plan d’enseignement : le module de base « Connaissances de base de la communication » est divisé en plusieurs champs d’apprentissage que voici :

- Champ d’apprentissage 1.1 : Bases de la communication et techniques de communication
- Champ d’apprentissage 1.2 : Techniques d’entretien

Conditions-cadres didactiques
En raison du concept didactique, les conditions-cadres suivantes s’appliquent pour le module de base « Connaissances de base de la communication » :
Heures d’apprentissage 54 leçons d’apprentissage sont disponibles, dont 36 leçons d’enseignement.
Connaissances préalables Aucun autre module ne doit être suivi pour traiter ce module. Ce module nécessite de bonnes connaissances de la langue officielle et des connaissances utilisateur des programmes Microsoft Office (Word, Excel & PowerPoint).
Directives didactiques concernant l’enseignement axé sur les compétences : Les compétences des conseillers de service automobile à enseigner sont représentées dans les situations de travail élaborées (annexe 1 et profil de qualification). **Situations de travail :** Elles constituent des défis, des problématiques ou des exercices que la personne qui intervient doit maîtriser. Afin que les professionnels puissent maîtriser les situations de travail et opérationnelles, on attend de leur part des compétences opérationnelles. Des situations de travail typiques ont été déterminées et décrites lors du processus de définition de compétences opérationnelles pertinentes pour la formation et l’examen. Les situations opérationnelles à traiter lors de la formation ont été déduites de ces compétences. La compétence opérationnelle professionnelle doit se distinguer de la manière suivante : Variante 1 : « Savoir x Pouvoir x Vouloir » Variante 2 : « Compétences professionnelles, méthodologiques, personnelles et sociales ». **Recommandations relatives à la conception de l’enseignement :** Au maximum 1/3 d’exposé et 2/3 de transmission des connaissances avec un travail en groupe, une analyse d’entretiens (film) et des jeux de rôles, avec des situations prescrites et une élaboration par les participants, par exemple des réactions écrites à une lettre de plainte.

8 caractéristiques de l'enseignement axé sur les compétences :



Que dois-je modifier au niveau de l'enseignement axé sur les compétences par rapport à l'enseignement axé sur les matières ?

- La matière reste la base et la situation de travail pratique offre la situation de base pour l'action axée sur la pratique. Il ne faut enseigner et apprendre que ce qui peut être appliqué dans la pratique
- Pondération identique de toutes les aptitudes de base (lire, parler, écrire et écouter)
- Pondération accrue de la recherche et de l'argumentation
- Pondération accrue de la réflexion, de la présentation et de la documentation
- Comprendre les supports médiatiques et les utiliser de manière judicieuse et responsable, acquisition de compétences d'utilisateur approfondies

Le fournisseur de la formation doit formuler des directives didactiques détaillées.

Prestations d'examen :

La formation est classique et non modulaire. Cela signifie que pour être admis à l'examen final fédéral, il n'est pas nécessaire d'avoir réussi les examens des certificats de modules. L'organisme responsable de cette formation recommande cependant aux fournisseurs de la formation de contrôler les champs d'apprentissage à l'aide des unités d'examen harmonisées sur cette base.

Exemples de ces unités d'examen :

Élaborer une réponse écrite à une réclamation, entretien de vente avec une personne chargée de la vérification, analyse d'un jeu de rôles présenté (film) par la personne chargée de la vérification.

Le fournisseur de la formation doit formuler des prestations d'examen détaillées.

Détail de la conception des domaines d’apprentissage

Champ d’apprentissage 1.1 : Bases de la communication et techniques de communication

Conditions-cadres

Nombre de leçons d’apprentissage	Nombre de leçons Enseignement présentiel / étude autonome
48	32 / 16

Conception méthodologique de l’enseignement

Transmission de connaissances :	Puzzle, exposé, formation, film
Entraînement :	Exercices, consolidation des acquis, jeux de rôle en groupes avec le formateur, analyses des exemples de film
Exercice de transfert de connaissances :	Application à son propre exemple

Remarque : les aptitudes sont enseignées et doivent être appliquées et développées par les participants en complément à la pratique professionnelle de l’entreprise.

Dimensions des compétences pour le champ d'apprentissage 1.1 : Bases de la communication et techniques de communication

Dimensions des compétences Les conseillers de service automobile...	**Contenus**	**Référence Situation de travail**	**Remarques**
Organisent le contact avec les clients et l'accueil des clients à tous les niveaux (en ligne et hors ligne) avec professionnalisme.	Aptitudes • Ils maîtrisent différents canaux de communication. • Ils tiennent une correspondance écrite professionnelle. • Ils communiquent de manière ciblée lors d'entretiens. • Ils maîtrisent la communication non verbale. • Ils conçoivent leur apparence personnelle de manière appropriée.	a.1	• Techniques d'entretien • Langage corporel, gestuelle et mimiques • Comportement (ponctualité, fonction de modèle) • Communication non verbale • Création de confiance
Disposent de connaissances utilisateur dans le domaine de l'**expression écrite**. Disposent de connaissances utilisateur des **techniques de communication** orales et **écrites**. **ÉCRIT**	• Ils disposent de connaissances de base en matière de correspondance commerciale. • Ils rédigent des lettres et des e-mails corrects et actuels. • Ils disposent de connaissances de base dans le domaine Corporate Identity et Corporate Design. • Ils savent rédiger des textes compréhensibles.	a.6	• Connaissances de base de la correspondance commerciale • Correspondance commerciale en cas de réclamation, retard de livraison, avertissement, réclamation pour défaut • Gestion efficace et rédaction correcte de lettres et d'e-mails • Transmettre l'importance du CI et CD dans la communication et sa présentation

Disposent de connaissances utilisateur des **techniques de communication orales** et écrites. Disposent de connaissances utilisateur dans le domaine des capacités de communication et d'argumentation. Disposent de connaissances utilisateur des différentes techniques de communication et d'entretien. **ORAL**	• Ils disposent de connaissances de base dans le domaine des modèles et types de communication. • Ils savent expliquer les principaux facteurs de la conception de l'ambiance favorisant l'échange à l'aide d'exemples. • Ils savent expliquer les principaux facteurs dans le cadre de la communication interculturelle à l'aide d'exemples. • Ils savent expliquer les principaux facteurs d'une communication respectueuse à l'aide d'exemples. • Ils savent expliquer les principaux facteurs de la communication non verbale à l'aide d'exemples. • Ils maîtrisent les techniques de questionnement centrales. • Ils maîtrisent l'écoute active. • Ils maîtrisent les techniques d'une argumentation convaincante et d'une argumentation sur les intérêts. • Ils maîtrisent la technique de traitement des objections. • Ils maîtrisent la technique du retour.	a.1 / a.2 / a.5	• Technique du questionnement • Écoute active • Argumenter • Communication verbale/non verbale • Modèles de communication • Réflexion personnelle • Techniques d'entretien et de questionnement • Techniques d'argumentation • Traitement des objections • Gestion des retours et de la critique • Langage corporel, gestuelle et mimiques • Comportement (ponctualité, fonction de modèle) • Création de confiance

Champ d'apprentissage 1.2 : Techniques d'entretien

Conditions-cadres

Nombre de leçons d'apprentissage	Nombre de leçons Enseignement présentiel / étude autonome
06	04 / 02

Conception méthodologique de l'enseignement

Transmission de connaissances :	Puzzle, exposé, formation, film
Entraînement :	Exercices, consolidation des acquis
Exercice de transfert de connaissances :	Application à son propre exemple

Remarque : les aptitudes sont enseignées et doivent être appliquées et développées par les participants en complément à la pratique professionnelle de l'entreprise.

Dimensions des compétences pour le champ d'apprentissage 1.2 : Techniques d'entretien

Dimensions des compétences Les conseillers de service automobile...	**Contenus**	**Référence Situation de travail**	**Remarques**
Organisent le contact avec les clients et l'accueil des clients à tous les niveaux (en ligne et hors ligne) avec professionnalisme. Effectuent des entretiens de conseil et de vente et les concluent de manière vérifiable.	Aptitudes • Ils conçoivent l'accueil des clients et l'enquête sur les besoins des clients de manière ciblée et adaptée à leurs interlocuteurs. • Ils effectuent des entretiens d'information clairs et opportuns. • Ils disposent de techniques pour mener des entretiens de conseil. • Ils disposent de techniques pour mener des entretiens de vente. • Ils disposent de techniques pour mener à bien des entretiens de négociation. • Ils disposent de techniques pour mener des entretiens de réclamation de manière structurée. • Ils reconnaissent les situations conflictuelles et connaissent les techniques pour mener des entretiens conflictuels avec une approche partenariale.	a.1 / a.4	• Bases de la communication sur les stratégies de vente • Entretien de conseil (modèle à quatre phases) • Conclusion de l'entretien (en fonction de la situation, axée sur le client, axée sur la solution)
Ils disposent de connaissances utilisateur dans le domaine des techniques d'entretien.	• Ils savent expliquer les principaux facteurs de succès d'un bon entretien de conseil et d'information à l'aide d'exemples. • Ils savent expliquer les phases de l'entretien de vente et les facteurs à respecter à l'aide d'exemples.	a.5	

	• Ils disposent de connaissances de base dans le domaine des négociations. • Ils savent expliquer les phases de l'entretien de réclamation et les facteurs à respecter à l'aide d'exemples. • Ils disposent de connaissances de base dans le domaine de la gestion des conflits.		

Description des **situations de travail et dimensions des compétences** pour le module de base 3 « Connaissances de base de la communication »

Situation de travail	Critères de performance
a.1 Organiser le contact avec le client et recevoir le client Les conseillers de service automobile organisent le contact avec le client en ligne et hors ligne de manière individuelle en fonction des besoins des clients. Ils réceptionnent les demandes ou requêtes sur tous les canaux de communication ou personnellement et se renseignent sur les demandes du client. Ils se renseignent sur les données pertinentes du véhicule, les contrôlent dans le système et établissent un ordre (ordre préalable). Si besoin est, ils clarifient la solvabilité du client / de l'entreprise. Après un premier relevé des besoins, ils conviennent d'un rendez-vous avec le client. Ils planifient suffisamment de temps pour le client et réfléchissent à des mesures et des possibilités pour garantir une ambiance agréable lors de l'entretien. Ils accueillent le client en personne. En cas de demandes directes imprévues de clients sur place, ils clarifient s'ils peuvent régler la demande immédiatement (par exemple questions sur l'utilisation du véhicule) ou s'ils doivent convenir d'un rendez-vous dans l'atelier.	Les conseillers de service automobile... **Potentiel de réalisation** • Organisent le contact avec les clients et l'accueil des clients à tous les niveaux (en ligne et hors ligne) avec professionnalisme. **Connaissances, compréhension** • Disposent de solides connaissances dans le domaine des directives et des prestations de service à la clientèle spécifiques aux marques. • Disposent de connaissances utilisateur des techniques de communication orales et écrites. **Attitudes, valeurs, motivation** • Font preuve de fidélité vis-à-vis du client et de l'entreprise. • Sont prêts à réceptionner et contrôler toutes les données pertinentes sur le véhicule et le client pour un contrat. • Se renseignent si nécessaire auprès du client ou des groupes d'intérêt pour clarifier immédiatement les questions ou points peu clairs. **Métacognition** • Évaluent les demandes des clients et instaurent les mesures requises. • Sont en mesure de réfléchir sur le contact avec les clients et de réaliser des mesures de modification si nécessaire.

a.2 Analyser le besoin du client dans le domaine des services après-vente Les conseillers de service automobile analysent et évaluent le besoin en service et en entretien (services après-vente) lors de la réception du véhicule avec le client. Ils expliquent au client la nécessité d'une inspection commune du véhicule au préalable. Ils s'informent auprès du client sur l'état actuel effectif du véhicule et ses particularités. Avec le client, ils se font une vue d'ensemble de l'état du véhicule en utilisant éventuellement le système d'information du véhicule et les informations présentes sur la carte du client. À cette occasion, ils passent systématiquement en revue les points de service et d'entretien sur le véhicule au sein de l'entreprise, le cas échéant en faisant appel aux services compétents, et consignent tous les points pertinents sur la carte d'ordre ou dans les systèmes informatiques (par exemple tablette). Ils notent les dommages du véhicule qui ne doivent pas être réparés comme information complémentaire de manière adaptée (description, photo, etc.). Ils utilisent des techniques d'entretien en fonction de la situation pour se renseigner sur les besoins des clients. Les conseillers de service automobile notent par écrit toutes les informations, le cas échéant assorties de photos et de vidéos. Ils expliquent clairement au client les aspects techniques de la demande actuelle et le cadre de traitement temporel. Ils remplissent avec le client la feuille d'analyse.	Les conseillers de service automobile... **Potentiel de réalisation** • Analysent les besoins des clients en détail dans le domaine des services après-vente. **Connaissances, compréhension** • Disposent de connaissances utilisateur dans le domaine des bases légales et de technique des assurances de la branche automobile. • Disposent de solides connaissances dans le domaine des connaissances spécialisées et techniques spécifiques aux marques. • Disposent de connaissances utilisateur dans le domaine de la coordination de la réception des ordres et de la planification de l'atelier. • Disposent de connaissances utilisateur dans le domaine des capacités de communication et d'argumentation. • Disposent de solides connaissances dans le domaine des technologies d'entraînement. **Attitudes, valeurs, motivation** • Veillent à garantir une communication adaptée au groupe cible et conforme aux besoins avec le client sur les questions techniques. • Sont prêts à répondre aux besoins des clients de manière appropriée et en respectant les délais. • Veillent à assurer une analyse minutieuse et une documentation sans faille des informations dans les systèmes correspondants. **Métacognition** • Analysent le véhicule seuls ou avec le client et lancent les mesures de remise en état et de service correspondantes. • Réfléchissent sur leur analyse en cas de points obscurs ou d'erreurs et en déduisent des mesures d'amélioration.

a.4 Mener des entretiens de conseil et de vente et conclure Les conseillers de service automobile mènent des entretiens de conseil avec le client en vue de conclure la vente. Sur la base de la clarification des besoins et de solutions possibles, ils se remémorent les conditions de l'entreprise et les marges de manœuvre disponibles. Ils préparent un devis adapté. Le cas échéant, ils consultent les services compétents au sein de l'entreprise (chef d'atelier, supérieur, etc.). Lors de l'entretien de conseil, ils soumettent les possibilités de solutions au client en fonction de la situation et les informent sur les travaux à venir et autres travaux requis (vidange, changement des pneus, réparation d'un impact...) ainsi que les conditions correspondantes. Ils proposent au client des prestations complémentaires et liées aux accessoires opportunes. Ils conseillent les clients sur la réalisation de potentiels en matière d'efficience énergétique et leur donnent des conseils pour une conduite écologique. Ils appliquent les techniques d'entretien et de négociation en fonction de la situation pour conclure la vente en s'axant sur le profit obtenu en faveur de leur entreprise. Ils élaborent l'ordre pour l'exécution des travaux de service et d'entretien (ordre d'atelier) et le soumettent au client pour signature. Si l'ordre est validé, ils conviennent d'un rendez-vous dans l'atelier pour la réalisation des travaux. Ils actualisent les systèmes d'information, de documentation et de planification correspondants de l'entreprise.	Les conseillers de service automobile... **Potentiel de réalisation** • Effectuent des entretiens de conseil et de vente et les concluent de manière vérifiable. **Connaissances, compréhension** • Disposent de connaissances utilisateur des offres. • Disposent de connaissances utilisateur dans le domaine des entretiens et des techniques de communication et de négociation. • Ont des connaissances utilisateur dans le domaine des programmes utilisateur en informatique. • Disposent de solides connaissances des potentiels d'efficience énergétique. **Attitudes, valeurs, motivation** • S'engagent pour obtenir les meilleures solutions possibles pour les clients dans le respect des conditions de l'entreprise. • Sont prêts à expliquer clairement aux clients les prestations complémentaires et liées aux accessoires opportunes. • Sont motivés pour actualiser les systèmes d'information, de documentation et de planification de l'entreprise. • Sont prêts à informer correctement les clients sur les différentes possibilités de paiement. **Métacognition** • Analysent leurs marges de manœuvre en matière de possibilités de vente lors de l'entretien avec le client et élaborent une offre axée sur le client et l'entreprise.

a.5 Mener des entretiens exigeants avec les clients et en cas de conflits et conclure Les conseillers de service automobile estiment si un entretien avec un client sera difficile ou non (par exemple réclamations, retards importants et coûts supplémentaires, etc.). Au préalable, ils obtiennent directement les données pertinentes ou à l'aide des systèmes d'information numériques. Selon leurs possibilités, ils se préparent systématiquement à l'entretien et planifient un déroulement structuré. Les conseillers de service automobile mènent des entretiens en cas de conflits et des entretiens difficiles en écoutant le client et en prenant en compte ses souhaits et demandes (réclamations incluses) de manière pertinente. Lors de l'entretien, ils soumettent au client des solutions qui vont dans son sens sur la base des directives de l'entreprise et de la marque et d'éventuels travaux de recherche. Ils aspirent à satisfaire le client et l'entreprise. Si besoin est, ils consultent d'autres services dans l'entreprise, soit au préalable soit pendant l'entretien, ou les font participer à l'entretien. Ils concluent les entretiens de conseil avec le client en élaborant un ordre pour des travaux de service et d'entretien et en le faisant signer. Le cas échéant, ils informent les services compétents conformément aux directives de l'entreprise. Ils actualisent les systèmes d'information, de documentation et de planification correspondants de l'entreprise. Ils réfléchissent régulièrement sur la relation avec le client et leur propre comportement lors d'entretiens difficiles avec les clients et, le cas échéant, introduisent des mesures de concert avec leur service supérieur.	Les conseillers de service automobile... **Potentiel de réalisation** • Effectuent des entretiens exigeants avec les clients et en cas de conflits de manière ciblée. **Connaissances, compréhension** • Disposent de connaissances utilisateur des différentes techniques de communication et d'entretien. • Disposent de connaissances utilisateur des techniques de négociation. • Disposent de connaissances approfondies de leur propre marge de manœuvre et des directives correspondantes de l'entreprise. **Attitudes, valeurs, motivation** • Veillent toujours à accorder toute leur attention au client et à faire preuve de compréhension pour leur situation. • Sont motivés pour garantir ou restaurer la satisfaction du client et de l'entreprise. • Ont conscience du moment où ils doivent se concerter avec les services compétents dans l'entreprise. **Métacognition** • Analysent au préalable les entretiens avec les clients et s'y préparent systématiquement. • Déduisent de l'entretien avec le client des solutions possibles axées sur le client et les expliquent de manière compréhensible. • Réfléchissent sur leur entretien avec le client et en déduisent si besoin des possibilités d'amélioration.

a.6 Traiter les demandes des clients sur différents canaux Les conseillers de service automobile réceptionnent les demandes des clients en ligne et hors ligne et les traitent en autonomie. Ils appliquent les exigences formelles et de l'entreprise pour les différentes formes et les divers canaux de communication. Ils communiquent en fonction de la situation dans la langue officielle de la région et selon l'entreprise, également dans une langue étrangère. Ils se remémorent les actions nécessaires et effectuent les clarifications requises en impliquant les services compétents ou en utilisant les systèmes d'information de l'entreprise. Ils répondent aux questions sur différents canaux (en ligne, téléphone, etc.) sur des rendez-vous pris, des demandes dans le domaine du service et de l'entretien, etc. et conviennent de rendez-vous avec le client de concert avec l'atelier ou d'autres services compétents (entrepôt de pièces détachées et de matériel, etc.). Dans le cadre de leur activité, ils veillent à consommer peu d'énergie et à préserver les ressources naturelles. Dans la mesure du possible, ils clarifient les demandes téléphoniques de manière autonome.	Les conseillers de service automobile... **Potentiel de réalisation** • Traitent les demandes des clients sur différents canaux de manière adaptée. **Connaissances, compréhension** • Disposent de connaissances utilisateur en organisation et planification. • Disposent de connaissances utilisateur des programmes utilisateur en informatique. • Disposent de connaissances utilisateur dans le domaine de l'expression écrite. • Disposent de connaissances de base des techniques de communication dans le domaine du service à la clientèle. **Attitudes, valeurs, motivation** • Sont motivés pour nouer des relations avec d'autres entreprises. • S'engagent pour garantir des processus, explications et communications axés sur le client. • Sont prêts à utiliser les systèmes d'information de l'entreprise de manière adaptée et à impliquer les services compétents. **Métacognition** • Analysent les demandes des clients et les traitent sur les différents canaux rapidement et dans le respect des ressources.