

# Module 1

## Psychologie de vente et développement de la personnalité

Conseiller(ère) de vente automobile  
avec brevet fédéral

Modules  
1 à 8

# Module 1 – Psychologie de vente et développement de la personnalité

## 2.1. Identification du module

Conditions préalables : Qualification professionnelle reconnue ou équivalent

Compétences : Les candidats prennent conscience de l'importance de la psychologie de vente et sont en mesure de tenir compte des besoins des partenaires de communication. Ils connaissent les moyens les plus importants dont ils disposent personnellement pour produire de l'effet, peuvent les évaluer et les utiliser ; ils remettent en cause leur propre comportement et leur charisme personnel. Ils savent convaincre et faire preuve d'assurance vis-à-vis d'autres personnes.

Attestation de compétence: Examen écrit et oral, éventuellement jeu de rôles.

Niveau : 3

Objectifs pédagogiques : Les candidats

- reconnaissent l'importance de la psychologie de vente alliée à la méthode de vente et l'appliquent
- prennent conscience de l'effet produit par leur personne et de leur comportement dans diverses situations et l'évaluent
- interprètent les situations en JE et en expliquent les avantages et les inconvénients
- réfléchissent aux aspects individuels de la motivation personnelle, de la confiance en soi, de l'assurance ainsi que du développement de la personnalité
- connaissent les tendances et priorités des groupes cibles
- reconnaissent l'état personnel de leur interlocuteur et y réagissent de manière adéquate
- savent analyser le comportement des clients et y réagir en conséquence
- sont familiarisés avec les règles fondamentales de la communication, reconnaissent l'analyse transactionnelle, le langage du corps et les sens et savent les utiliser comme moyens auxiliaires de communication
- savent souligner et appliquer les possibilités de désamorçage de conflits

Reconnaissance : Les participants qui fournissent la preuve de leur compétence recevront un certificat. Le certificat est reconnu comme examen partiel de la formation des conseillers et conseillères de vente automobile.

Délai : 3 ans

Examen de module : Forme : épreuve écrite

Durée : 100 minutes

Pour réussir l'examen, il faut obtenir 80% des points.

## 2.2. Identification de l'organisateur

Organisateur :	UPSA, Union professionnelle suisse de l'automobile, Mittelstrasse 32, 3012 Berne, Tél. 031/307 15 15, Fax 031/307 15 16
Organisation de la formation :	cours à la journée, cours à la semaine, cours du soir
Contenu :	annexe
Durée de la formation :	24 heures
Validité :	5 ans
Remarques :	aucune

## ANNEXE :

### 1.1. PSYCHOLOGIE DE VENTE

- 1) Se rendre compte de l'importance de la psychologie dans le cadre d'une méthode de vente et l'appliquer

### 1.2. LE VENDEUR AUTOMOBILE LUI-MÊME

- Prendre conscience de l'effet produit par sa personne et son comportement dans diverses situations et groupes sociaux (petits comités, public) et l'évaluer
- Remettre en cause son image personnelle et ses formes relationnelles
- Expliquer les préjugés subjectifs, connaître et analyser sa manière personnelle de structurer le temps et son comportement décisionnel individuel
- Interpréter des situations en JE et expliquer les avantages et les inconvénients des domaines en JE
- Réfléchir aux aspects individuels de la motivation personnelle et de la confiance en soi, de l'assurance et du développement de la personnalité ainsi que du pouvoir de conviction
- Connaître les valeurs (tendances, priorités) des groupes cibles
- Expliquer les types d'attention et de transaction dans les entretiens de vente
- Reconnaître l'état personnel du partenaire commercial, ses préjugés et ses craintes et y réagir de manière adéquate

### 1.3. OUVERTURE VIS-À-VIS DU CLIENT

- Savoir analyser le comportement des clients et réagir en conséquence
- S'être familiarisé avec les règles fondamentales de la communication
- Reconnaître et utiliser l'analyse transactionnelle, le langage du corps et les sens comme moyens auxiliaires de communication
- Souligner et appliquer les possibilités de désamorcer les conflits

Berne, le 30 août 2002/JF/hph

G:\A+WB\B\Dokumente nach neuem CD\AVB-Module\AVB-Modul 1\_f.DOC