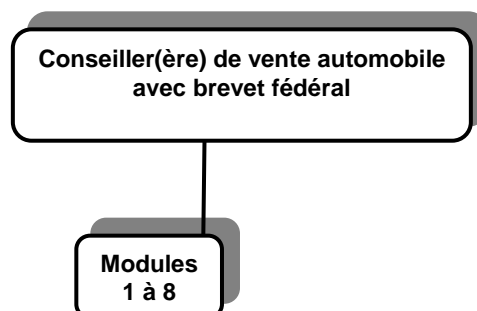


# Module 3

## Administration et informatique

(correspond au **module 3** Conseiller de service à la clientèle dans la branche automobile)

(correspond au **module 3** Électromécanicien d'automobiles)



## Module 3 – Administration et informatique

### 2.1. Identification du module

Conditions préalables : Qualification professionnelle reconnue ou équivalent

Compétences : Les candidats doivent maîtriser les travaux administratifs généraux et les médias électroniques modernes de la branche automobile.

Attestation de compétence: Créer un examen écrit sous système de traitement de texte et réaliser des calculs d'évaluation et de sinistres au moyen des programmes suivants : Eurotax, Audatex, Auto-i.

Niveau : 3

Objectifs pédagogiques : Les candidats

- connaissent les principes et l'importance de la correspondance
- peuvent produire une correspondance commerciale générale grâce à des logiciels de traitement de texte
- savent justifier l'importance des devis de réparation et des mises en vente
- savent déployer une structure logique lors de la rédaction d'un rapport de travail
- connaissent la différence entre une commande, une confirmation de commande, une réclamation, un retard de livraison et une notification des défauts
- connaissent le fond et la forme d'un rappel
- appliquent des programmes de banques de données et des tableurs
- effectuent des calculs de sinistres à l'aide d'un programme d'évaluation de la valeur de véhicules.

Reconnaissance : Les participants qui fournissent la preuve de leur compétence recevront un certificat. Le certificat est reconnu comme examen partiel de la formation des estimateurs de véhicules, des conseillers et conseillères de vente automobile et des conseillers et conseillères de service à la clientèle dans la branche automobile.

Délai : 7 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 : 48 heures

Validité : 5 ans

Remarques : aucune

## ANNEXE

### 3.1. CORRESPONDANCE

#### 3.1.1 Principes de base

- Connaître l'importance de la correspondance dans l'activité commerciale
- Estimer les incidences d'une correspondance correcte ou négligée (fond, syntaxe, grammaire, orthographe, etc.)
- Produire une correspondance commerciale sous un logiciel de traitement de texte
- Apprécier les possibilités de rationalisation de la bureautique (fax, ordinateur, e-mail, etc.) et leur utilité

#### 3.1.2 Traitement de texte

- Apprécier un texte donné selon le fond, la syntaxe et l'orthographe
- Rédiger un rapport de travail en appliquant une structure logique et des arguments pertinents
- Maîtriser les devis de réparation et les mises en vente et apprécier leur importance pour l'image de l'entreprise
- Connaître le sens d'une commande, d'une confirmation de commande, d'une réclamation en raison de retard de livraison et d'une notification des défauts
- Documenter le fond et la forme d'une lettre de rappel

### 3.2. INFORMATIQUE

#### 3.2.1 Logiciels

- Produire un texte à l'aide d'un logiciel de traitement de texte
- Utiliser des applications de bases de données et des tableurs
- Maîtriser la gestion des adresses et des données dans les garages
- Savoir utiliser des programmes d'évaluation et de calcul des sinistres (Eurotax, Audatex, Auto-i)

Berne, le 30 août 2002/JF/hph

G:\A+WBI\Documents nach neuem CD\AVB-Module\AVB-Modul 3\_f.DOC