

Critères partiels pour l'entreprise et les cours interentreprises CI

1.1.1.1.1	Objectifs et tâches en matière d'achat (C2)	
	J'explique les objectifs et les tâches en matière d'achat avec les « six B » : bons produits; bonne quantité; bonne qualité; bon délai; bon lieu; bon prix.	
1.1.1.1.1.1		Je peux expliquer avec mes propres mots à un profane, pourquoi le garage nécessite un stock de pièces détachées.
1.1.1.1.1.2		Je peux expliquer avec mes propres mots les avantages et les inconvénients financiers d'un grand et d'un petit stock de pièces détachées.
1.1.1.1.1.3		A l'aide d'un exemple proposé, je peux expliquer clairement avec mes propres termes le rôle joué par le roulement du stock, la durée moyenne d'entreposage et le degré de capacité de livraison dans la gestion de l'entrepôt.
1.1.1.1.1.4		A l'aide d'une liste fournie ou qui m'est propre, je suis en mesure d'attribuer correctement les différentes pièces détachées données aux principaux groupes d'assortiment.
1.1.1.1.1.5		J'explique en une phrase et de façon claire pour un profane à quoi sert la référence d'une pièce détachée.
1.1.1.1.1.6		Je peux expliquer en une phrase et de façon claire ce que signifie « location » dans le contexte de l'entreposage de pièces détachées. (stock chaotique)
1.1.1.1.1.7		Je suis en mesure d'expliquer de façon claire à un profane les inconvénients et les avantages des différents média utilisés pour la recherche de pièces détachées dans mon entreprise d'apprentissage.
1.1.1.1.1.8		Je sais expliquer à un profane les concepts de prix d'achat moyen, prix de vente et la notion de marge.
1.1.1.1.2	Types d'achat (C5)	
	Je décris les caractéristiques des types d'achat suivants: approvisionnement achat isolé ou sur commande, achat juste à temps. Je détermine le type d'achat approprié pour des produits typiques à mon entreprise ou à ma branche.	
1.1.1.1.2.1		Je peux déterminer les différents types d'achat pour nos produits (véhicules, pièces de rechange et accessoires, carburants). Achat isolé, juste à temps, sur commande, sur stock.
1.1.1.1.3	Processus d'achat (C5)	
	J'esquisse, à l'aide d'un exemple issu de mon entreprise ou de ma branche, les étapes typiques du processus d'achat.	
1.1.1.1.3.1		J'esquisse, à l'aide d'un exemple issu de l'entreprise ou de la branche, les étapes typiques du processus d'achat (véhicules, pièces de rechange et accessoires, pneus, carburants, articles de la boutique). Je décris les particularités d'achat dans mon entreprise ou dans ma branche et en présente les raisons.
1.1.1.1.3.2		Je peux décrire un processus d'achat de voiture neuve typique à la branche et justifier les différentes étapes auprès des départements concernés de notre entreprise.
1.1.1.2.1	Types et coûts de stockage (C5)	
	Je présente le type de stockage adapté pour différents biens et matériels. J'analyse les facteurs qui entraînent des coûts de stockage ainsi que la façon de minimiser ces derniers.	
1.1.1.2.1.1		Je peux décrire correctement la différence entre inventaire et inventoriage avec mes propres mots et justifier cette différence.

1.1.1.2.2	Gestion des stocks (C2)	
	Je présente le processus, de la réception jusqu'à la livraison, pour un bien typique de mon entreprise ou de ma branche.	
1.1.1.2.2.1		Je peux décrire le processus compris entre la réception de la marchandise et la livraison pour un produit en stock typique de mon entreprise ou de ma branche. (véhicules, pièces de rechange et accessoires, pneus, carburants, articles de la boutique)
1.1.1.3.1	Livrer le matériel/les marchandises (C5)	
	J'organise les livraisons de matériel/marchandises en respectant les directives de l'entreprise. A cette fin, j'exécute, j'accompagne ou je contrôle de manière autonome les étapes de travail suivantes : traiter les commandes, préparer le matériel/les marchandises, établir les documents de livraison.	
1.1.1.4.1	Moyens de transport et emballage (C3)	
	Je cite les principaux moyens de transport et décris leurs avantages et leurs particularités. Je détermine le moyen de transport et l'emballage adéquats pour des biens typiques à transporter et je justifie mon choix.	
1.1.1.4.1.1		Je peux expliquer les principaux moyens de transport pour nos produits et sais décrire leurs avantages et particularités. (véhicules, pièces de rechange et accessoires, pneus, carburants, articles de la boutique)
1.1.1.4.1.2		Je peux expliquer la différence entre voiture de remplacement et de location et nommer les directives applicables pour les véhicules automobiles immatriculés provisoirement et les plaques professionnelles.
1.1.1.4.2	Matières dangereuses (C2)	
	Je présente les particularités de matières dangereuses et je cite les principales directives applicables au transport.	
1.1.1.4.2.1		Je sais expliquer la procédure d'élimination des déchets spéciaux et autres déchets contrôlés.
1.1.1.4.3	Assurance du transport (C2)	
	Je présente les risques et les dommages possibles lors du transport et je décris la procédure d'assurance des biens transportés.	
1.1.1.4.3.1		Je sais expliquer clairement les différents types de transport entre le constructeur et le client final et nommer les possibilités d'assurance.
1.1.1.5.1	Signification du commerce extérieur (C5)	
	Je présente clairement la signification du commerce extérieur de ma branche. Ce faisant, je décris l'utilité des accords de libre échange concernant l'import et l'export de biens.	
1.1.1.5.1.1		Je peux expliquer clairement à un client la procédure de distribution de la marque automobile représentée dans mon entreprise formatrice, de l'usine (avec indication du pays de fabrication et du lieu de production) jusqu'au client à l'aide d'une représentation claire.
1.1.1.5.2	Douanes/législation douanière (C3)	
	Je cite les principales bases légales et j'explique les principaux tarifs, les modalités et les documents du transport international de marchandises. J'établis les documents douaniers requis pour un produit typique de mon entreprise ou de ma branche.	
1.1.1.5.2.1		Je connais les principales bases juridiques, modalités et documents des échanges de biens internationaux des produits de mon entreprise.
1.1.1.5.2.2		Je sais expliquer la nécessité des attestations de conformité/formulaires DOT pour l'importation de véhicules et citer la suite des opérations pour l'immatriculation d'un véhicule en Suisse - effets de déménagement, importation directe, voitures neuves ou d'occasion.

1.1.2.2.1	Entretiens de vente ou de conseil (C5)	
	Je mène des entretiens de vente ou de conseil avec amabilité et conviction tout en poursuivant des objectifs clairement définis. A cet effet, j'utilise de manière ciblée mes connaissances des produits et des services en procédant comme suit : préparer l'entretien, mener l'entretien (identifier les besoins des clients, présenter des variantes, montrer la plus-value de mes propres solutions, réfuter les éventuelles objections, fixer la suite des démarches), assurer le suivi de l'entretien.	
1.1.2.2.1		Je mène des entretiens de vente ou de conseil avec amabilité et conviction tout en poursuivant des objectifs clairement définis. A cet effet, j'utilise de manière ciblée mes connaissances des produits et des services en procédant comme suit : préparer l'entretien, mener l'entretien (identifier les besoins des clients, présenter des variantes, montrer la plus-value de mes propres solutions, réfuter les éventuelles objections, fixer la suite des démarches), assurer le suivi de l'entretien. Je sais répondre aux demandes des clients avec compétence et efficacité pour leur plus grande satisfaction. Dans le cas contraire, je les renvoie aimablement et immédiatement à un collègue de travail/supérieur.
1.1.2.2.1.1		Je prépare de manière autonome un entretien simple avec un client et réunis tous les documents y relatifs. Pour ce faire, je procède par étapes, suivant un plan. Le plan comprend au moins trois éléments typiques d'un entretien de vente ou de conseil.
1.1.2.2.1.2		Lorsque je parle avec des clients, je me montre attentif à leurs besoins. Je les écoute et leur pose des questions pour bien saisir leurs idées ou problèmes.
1.1.2.2.1.3		Un entretien avec un client est constitué de questions ouvertes et fermées. Pour saisir exactement les besoins du client, je pose des questions ouvertes. A la fin de l'entretien, je résume correctement les besoins formulés.
1.1.2.2.1.4		Dans leurs achats, les clients sont guidés par la raison et les sentiments. Je suis capable d'y répondre spontanément par des arguments et des propositions appropriés.
1.1.2.2.1.5		Lors de nouvelles situations de conseil ou de vente, je saisis les besoins du client et les note consciencieusement. Je classe les besoins / mots-clés de façon que d'autres collaborateurs puissent comprendre les désirs des clients.
1.1.2.2.1.6		J'identifie de manière autonome les clients et autres groupes d'intérêts et les caractérise avec mes propres mots, de façon qu'une personne de la branche puisse comprendre les différences.
1.1.2.2.1.7		Je sais comment me conduire dans les différentes situations que je rencontre dans mon entreprise et suis capable d'expliquer correctement à un collaborateur à quoi je fais attention. Je sais comment me comporter dans diverses situations. Je suis capable de l'expliquer clairement à une tierce personne en utilisant mes propres mots. Dans la pratique, je me comporte en conséquence.
1.1.2.2.1.8		Je prends note des plaintes, réclamations, objections ou critiques de manière calme et concrète et les aborde en essayant de trouver une solution. J'applique ce principe vis-à-vis des personnes externes ou des clients ainsi que vis-à-vis des personnes internes à qui j'ai faire.
1.1.2.2.1.9		Dans une situation concrète, je choisis les mots justes pour formuler une critique, un doute, un problème ou une plainte et expose de manière objective ce qui me tient à cœur.
1.1.2.2.1.10		Lors d'un entretien avec un client, je sais présenter nos services ou produits à l'aide d'arguments pertinents et ciblés sur la demande du client.
1.1.2.2.1.11		J'énonce les trois objections le plus souvent formulées contre le principal produit ou service de mon entreprise d'apprentissage et suis en mesure de les réfuter de manière appropriée.
1.1.2.2.1.12		Lors d'un entretien avec un client, je réagis de manière professionnelle aux objections: je reste calme, montre que je comprends la requête du client et relève objectivement les caractéristiques de nos produits/services.
1.1.2.3.1	Gérer les informations des clients (C4)	
	Je gère de façon claire et transparente des informations et des données relatives aux clients. Ce faisant, j'utilise de manière ciblée les systèmes et les instruments de l'entreprise pour effectuer les travaux suivants : saisir, structurer, classer et mettre à jour les données des clients, évaluer les contacts avec les clients. Je traite les données sensibles en toute confidentialité tout en respectant les dispositions légales et les directives de l'entreprise.	
1.1.2.3.1.1		J'explique en quoi les connaissances sur les clients sont importantes pour la qualité du service dans mon entreprise d'apprentissage.
1.1.2.3.1.2		Je sais gérer de manière autonome un fichier clients d'après un modèle.

1.1.3.1.1	Processus de vente (C5)	
	J'explique les documents et leurs contenus dans les phases suivantes du processus de vente : demande ou soumission d'offre, offres, commande, contrat de livraison/confirmation de commande, facturation, service après-vente. Je vérifie que ces documents sont complets et conformes à la loi et procède aux corrections nécessaires.	
1.1.3.1.1.1		Je sais expliquer différentes statistiques du commerce automobile qui me sont présentées et expliquer leur but avec mes propres termes.
1.1.3.1.1.2		En prenant en considération les informations pertinentes, je suis en mesure de concevoir seul une offre répondant aux directives de l'entreprise et je sais où je peux obtenir les documents nécessaires.
1.1.3.1.1.3		Face à une situation quotidienne, je peux rédiger une lettre irréprochable sur le plan du style et du fond de façon autonome et en prenant en considération les directives de l'entreprise.
1.1.3.1.1.4		Je peux expliquer de façon claire à un profane le contenu et le but de tous les documents et papiers d'accompagnement du véhicule.
1.1.3.1.1.5		Je peux expliquer de façon claire les tenants et les aboutissants existant entre tous les formulaires et papiers nécessaires à l'immatriculation d'un véhicule en Suisse ainsi que tous les services impliqués.
1.1.3.1.1.6		Je peux expliquer de façon compréhensible à une personne étrangère à cette branche trois des équipements prescrits par la loi pour une voiture de tourisme en mentionnant dans quelles lois ils apparaissent.
1.1.3.1.1.7		J'explique à un client avec mes propres mots l'utilisation, la durée de validité et l'acquisition d'une attestation d'assurance dans le cadre de l'immatriculation du véhicule.
1.1.3.1.1.8		Je sais décider si un entretien du système antipollution est nécessaire à l'aide du permis de circulation et de la fiche technique « Entretien du système antipollution ».
1.1.3.1.2	Processus de création et de prestation de services de l'entreprise (C2)	
	Je décris le processus de création et de prestation de services pour un produit ou une prestation de service typique de mon entreprise ou de ma branche. Je visualise ce processus et je l'illustre avec les documents utilisés. Je cite les matériels typiques et/ou les procédures de fabrication ou de prestation de services qui sont utilisées dans l'entreprise et dans la branche.	
1.1.3.1.2.1		Je peux exécuter de façon autonome et efficace tous les travaux administratifs et d'organisation résultant de la mise à disposition de véhicules, de l'arrivée d'un véhicule commandé à sa livraison.
1.1.3.1.3	Chaîne de valeur ajoutée (C2)	
	Je décris la chaîne de valeur ajoutée à l'aide d'exemples de produits ou de prestations de services typiques. Je présente les entreprises ou domaines d'entreprises qui participent à la création de valeur et sous quelle forme.	
1.1.3.1.3.1		Je sais expliquer et justifier les relations entre les différents départements d'un garage et leurs dépendances.
1.1.3.1.3.2		Je sais justifier les relations mondiales au niveau du développement, de la construction de véhicules et de pièces de rechange ainsi qu'en déduire les avantages et inconvénients qui en résultent.
1.1.3.1.3.3		Je sais expliquer la chaîne de création de valeur ajoutée dans la branche automobile, du constructeur au client.
1.1.3.1.3.4		Je sais décrire le processus de fabrication ou de prestation pour un produit ou une prestation typique de mon entreprise ou de ma branche. Je visualise ce processus et l'atteste avec les documents utilisés pour l'ordre.
1.1.3.1.3.5		Au moyen d'un ordigramme, je décris des processus de travail dans mon entreprise tels que l'exécution d'une commande ou le trafic des paiements au moyen des signes usuels dans la branche sans rien omettre.
1.1.3.2.1	Gestion de la qualité (C2)	
	Je décris le système de gestion de la qualité dans mon entreprise ou d'un système habituel dans la branche.	
1.1.3.2.1.1		Je sais décrire les objectifs, composants et la structure du système de gestion de la qualité dans mon entreprise et montre à l'aide d'exemples comment je contribue à un haut niveau de qualité dans mon domaine de travail.
1.1.3.2.1.2		Je connais quelques normes importantes imposées par l'importateur / le constructeur à mon entreprise et montre comment elles se répercutent sur mon entreprise à l'aide d'exemples.

1.1.3.2.2	Protection de l'environnement et utilisation des ressources dans une optique de développement durable (C2)	
	Je présente les mesures que je dois appliquer dans mon entreprise ou dans ma branche en matière de protection de l'environnement et d'utilisation des ressources dans une optique de développement durable.	
1.1.3.2.2.1		Je peux au moins citer trois déchets spéciaux dans le garage.
1.1.3.2.2.2		Confronté à un cas donné, je peux présenter de façon claire les travaux administratifs concrets résultant de l'élimination des déchets spéciaux.
1.1.3.2.2.3		Sur la base des prescriptions légales relatives à l'obligation de conservation, je peux justifier avec mes propres mots, de façon claire et détaillée le sens et le but des bulletins d'accompagnement pour les déchets spéciaux.
1.1.3.2.2.4		Je peux expliquer de façon claire les types de recyclage des différentes matières usagées de la branche automobile ainsi que leur sens et leur but.
1.1.3.2.2.5		Je sais expliquer les tenants et aboutissants de la consommation de carburant (l/100 km) et des émissions de CO ₂ (g/km) avec leur conséquence sur l'étiquette-énergie et l'obligation d'affichage.
1.1.3.2.2.6		Je sais expliquer avec mes propres termes l'influence de la problématique du CO ₂ sur notre branche.
1.1.3.2.2.7		Je sais expliquer les critères des classes de rendement A-G de l'étiquette-énergie.
1.1.3.4.1	Réclamations des clients (C2)	
	Je décris la procédure applicable en cas de réclamations de clients.	
1.1.4.1.1	Marchés et clients dans la branche (C4)	
	J'analyse les groupes de clients et les marchés de ma branche et j'en présente les particularités.	
1.1.4.1.1.1		Je suis en mesure de présenter de façon facile à comprendre l'organisation et l'importance du commerce de voitures neuves et d'occasion dans mon entreprise d'apprentissage.
1.1.4.1.1.2		Lors de la préparation et de la réalisation d'actions publicitaires, je peux réaliser correctement en suivant les instructions données les tâches d'organisation et autres tâches à exécuter, comme la coordination des délais, le traitement d'offres et l'exécution de commandes.
1.1.4.1.1.3		Confronté à un type de véhicule donné de mon entreprise d'apprentissage, je sou mets des propositions de support que j'utiliserais pour promouvoir ce véhicule. Ce faisant, j'explique de façon convaincante quel segment de clientèle je veux toucher et quels arguments j'avancerais pour mettre en avant les avantages du véhicule.
1.1.4.1.1.4		Je peux présenter de façon claire à un profane la position sur le marché de mon entreprise d'apprentissage et la situation actuelle (chiffres de vente) de la branche automobile en indiquant les principaux concurrents et les marques dont ils assurent la distribution.
1.1.4.2.1	Marketing (C5)	
	J'adapte correctement le marketing-mix à un produit ou à un service concret de ma branche. Ce faisant, je définis de manière justifiée la politique de produit, de service, de prix, de distribution et de communication ainsi que les instruments de promotion de vente.	
1.1.4.2.1.1		Je suis capable d'organiser, de réaliser et d'évaluer ou de réviser des manifestations simples.
1.1.4.2.1.2		Je sais expliquer les tenants et aboutissants et les conséquences de la satisfaction de la clientèle sur l'entreprise.
1.1.4.3.1	Calcul des prix (C3)	
	J'établis un calcul de prix pour un produit ou un service concret de mon entreprise ou de ma branche.	
1.1.4.3.1.1		Je suis en mesure d'expliquer intégralement à un consommateur les coûts fixes du véhicule à l'aide d'exemples pratiques.
1.1.4.3.1.2		Je suis en mesure d'expliquer intégralement à un consommateur les coûts variables du véhicule à l'aide d'exemples pratiques.

1.1.5.1.1	Bases de l'administration du personnel (C3)	
	Je donne un aperçu des tâches principales de l'administration du personnel et je les applique dans des cas pratiques concrets.	
1.1.5.1.1.1		A l'aide du domaine du poste à occuper (vente, atelier, administration), je détermine un support de publication adapté pour l'annonce de poste et justifie mon choix.
1.1.5.1.2	Recrutement du personnel (C3)	
	Je décris les différentes étapes de recrutement du personnel et j'établis des descriptions et des mises au concours de postes conformément aux directives de l'entreprise.	
1.1.5.1.2.1		Je peux dresser moi-même une check-list avec au moins cinq activités requises dans le cadre des arrivées ou départs. Ce faisant, je classe aussi correctement les activités dans le temps.
1.1.5.2.1	Introduction des collaborateurs (C2)	
	Je montre quelles tâches doivent être effectuées lors de l'introduction de nouveaux collaborateurs.	
1.1.5.2.1.1		Je connais les abréviations AVS, AI, APG, AC, LAA, LAMal et LPP et peux décrire les assurances qui en dépendent.
1.1.5.2.1.2		Je peux interpréter et appliquer correctement les réglementations légales et de l'entreprise dans le cadre de mon contrat de formation sur la base d'un cas pratique fourni avec renvoi aux directives, lois, etc. correspondantes.
1.1.5.3.1	Traiter les données de l'administration du personnel (C3)	
	Je vérifie le décompte de salaire y compris les déductions pour les assurances et de la caisse de pension.	
1.1.5.3.1.1		Je peux expliquer clairement à un nouveau collaborateur les différentes réglementations de l'entreprise (règlement du personnel, etc.) en lui montrant où trouver quelles informations (déclaration obligatoire en cas de maladie/accidents, prise de congés, saisie du temps, etc.).
1.1.5.5.1	Exécuter des tâches relatives au départ du personnel (C2)	
	Je montre quelles tâches il faut effectuées lors du départ de personnel.	
1.1.6.1.1	Traiter les factures entrantes et sortantes (C3)	
	J'exécute les travaux de comptabilité ci-dessous en suivant des instructions et en utilisant les documents et les outils informatiques appropriés : tenir à jour la comptabilité débiteurs, tenir à jour la comptabilité créditeurs, traiter les paiements, gérer l'encaissement.	
1.1.6.1.1.1		Je dresse des factures conformes aux exigences en matière de TVA sur la base d'un exemple simple à l'aide des documents habituellement disponibles dans la pratique. Je cite les caractéristiques requises pour que la facture soit conforme aux exigences en matière de TVA selon la LTVA.
1.1.6.1.1.2		J'explique la structure du système de rappels dans mon entreprise. Je connais le déroulement d'une réquisition de poursuite et peux en expliquer les étapes.
1.1.6.1.1.3		Je suis capable de comptabiliser correctement les nouveaux documents de mon entreprise d'apprentissage, p. ex. les factures, à l'aide du plan comptable de l'entreprise et d'indiquer correctement la suite de la procédure de traitement pour ces factures.
1.1.6.1.1.4		Je peux expliquer le traitement des demandes de garantie à l'aide des directives. Ce faisant, je suis en mesure de différencier les différents types de garantie et de les affecter correctement au cas de sinistre.
1.1.6.1.1.5		Je suis en mesure d'élaborer des facturations irréprochables pour des réparations d'accidents à l'attention des assurances, clients professionnels et particuliers à l'aide d'une check-list complète réalisée par mes soins et de suivre la suite des opérations.
1.1.6.1.1.6		Je sais appliquer de manière autonome et sans erreur les décomptes de temps utilisés dans mon entreprise pour les prestations d'atelier conformément aux différents modèles. Dans ce contexte, je connais clairement la conséquence du temps de travail effectué sur la facturation dans les différents modèles temporaires.
1.1.6.1.1.7		A l'aide des documents courants, je peux établir une facturation conforme à la TVA en prenant en compte les ventes au comptant et à crédit.

1.1.6.2.1	Gérer la caisse (C4)	
	Je gère la caisse consciencieusement avec exactitude. Ce faisant, j'effectue les tâches suivantes: ouvrir la caisse, gérer la caisse, contrôler la caisse, fermer la caisse, gérer le journal de caisse. En cas d'irrégularité, je prends les mesures appropriées.	
1.1.6.2.1.1		Je suis en mesure de gérer la caisse du magasin de manière autonome et sans erreur. A cette occasion, je prends en compte les réglementations de réception usuelles dans la pratique dont les CGV. Je connais les différences entre les cartes de crédit et de débit et cite des exemples pour chaque catégorie. Je connais les conditions des sociétés de cartes de débit et de crédit en matière de limites et de conditions et explique donc sur cette base l'acceptation des cartes de débit et de crédit au sein de ma propre entreprise pour des cas commerciaux concrets.
1.1.6.2.1.2		Je peux expliquer de façon compréhensible les erreurs de caisse positives et négatives lors de la gestion de la caisse.
1.1.6.2.1.3		Je suis en mesure de vérifier l'authenticité d'un billet de banque et de citer les principales caractéristiques de sécurité de l'actuelle série de billets de banque.
1.1.7.7.1	Sécurité au travail et protection de la santé (C2)	
	J'indique les mesures en matière de sécurité au travail et de protection de la santé que je dois appliquer dans mon entreprise ou dans ma branche.	
1.1.7.7.1.1		A l'aide de questions concrètes posées, je peux donner des renseignements faciles à comprendre sur les différentes directives d'utilisation de machines et véhicules à moteur en service. Ce faisant, je peux expliquer concrètement où trouver quelles réponses et préciser brièvement le contenu des directives.
1.1.7.7.1.2		Face à un accident concret, je peux me comporter correctement, conformément aux directives de sécurité et aux différentes mesures de prévention des accidents.
1.1.7.7.1.3		Je peux citer les tâches du responsable de la sécurité dans la branche automobile/le garage.
1.1.7.7.1.4		Je peux citer les tâches du contact chargé de la sécurité du travail dans la branche automobile/le garage.
1.1.7.7.1.5		Je peux citer les bases légales (Loi fédérale sur le travail dans l'industrie, l'artisanat et le commerce) avec la Loi sur le travail (LTr) et (Loi fédérale sur l'assurance-accidents) la LAA et affecter les obligations qui en découlent pour l'employeur/l'employé. (CFST Commission fédérale de coordination pour la sécurité au travail)

1.1.8.1.1	Produits et services (C2)	
	J'explique les caractéristiques, les particularités et les atouts des produits et services de mon entreprise ou de ma branche.	
1.1.8.1.1.1	J'explique avec mes propres termes et en dessinant un organigramme clair l'organisation de mon entreprise formatrice.	
1.1.8.1.1.2	A l'aide de documents ou d'échantillons parlants, je peux expliquer les propriétés, les spécificités et les forces des produits et prestations de mon entreprise. J'utilise ces connaissances de manière ciblée et convaincante dans le cadre du conseil des clients, des processus de travail et des tâches administratives.	
1.1.8.1.1.3	Je sais expliquer l'inscription d'une réserve de propriété et en déduire les avantages et les inconvénients pour l'entreprise et le client.	
1.1.8.1.1.4	Je peux nommer les propulsions alternatives pour les véhicules et en justifier les avantages et inconvénients.	
1.1.8.1.1.5	Je sais expliquer le sens et le but d'un véhicule en consignment. Je connais la possibilité du droit de rétention dans la branche automobile et sais l'expliquer à l'aide d'un exemple pratique.	
1.1.8.1.1.6	Je peux gérer efficacement le matériel publicitaire le plus utilisé dans mon entreprise d'apprentissage et qui m'est le plus familier en prenant en compte les critères de répartition et les directives et principes de l'entreprise.	
1.1.8.1.1.7	Je sais créer moi-même un organigramme et l'expliquer.	
1.1.8.1.1.8	Je suis capable de décrire avec mes propres mots les assurances conclues par mon entreprise d'apprentissage et les risques ainsi couverts.	
1.1.8.1.1.9	Je montre de façon claire à un profane trois avantages et trois inconvénients du fonctionnement des différents systèmes de financement pour l'entreprise.	
1.1.8.1.1.10	Je sais conseiller mon client de manière globale en répondant sur mesure à ses besoins par le biais du système du leasing et expliquer clairement et en détail les avantages et inconvénients des différentes offres. Je nomme les avantages et les inconvénients d'un leasing de flotte avec service d'entretien complet et gestion des sinistres.	
1.1.8.1.1.11	Je montre à un profane, de façon claire et avec mes propres mots, les avantages et les inconvénients de la loi sur le crédit à la consommation et ses retombées pour le commerce automobile.	
1.1.8.1.1.12	Je nomme spontanément les trois carburants les plus fréquents pour véhicules motorisés.	
1.1.8.1.1.13	Je nomme spontanément les principaux liquides et produits utilisés dans un véhicule et leur origine.	
1.1.8.1.1.14	J'explique à un client la composition du prix à la pompe et justifie les composantes de prix fixes et variables.	
1.1.8.1.1.15	Lors d'un entretien avec le client, je peux présenter de façon claire et à l'aide de prospectus les formes de carrosserie des véhicules vendus par mon entreprise d'apprentissage et leurs caractéristiques distinctives. Ce faisant, je réponds aux besoins concrets et aux souhaits du client.	
1.1.8.1.1.16	Je peux expliquer de façon compréhensible à un profane l'utilisation des principaux matériaux à l'aide d'exemples qui me sont propres. Ce faisant, je fais la distinction entre les matériaux solides et liquides.	
1.1.8.1.1.17	Je suis en mesure de répartir sans erreur quatre composantes et mesures importantes du point de vue de la sécurité dans les catégories sécurité passive et sécurité active, et de définir avec mes propres mots ces deux concepts.	
1.1.8.1.1.18	Je suis en mesure de décrire de façon claire pour un client le fonctionnement de l'airbag et du rétracteur de ceinture.	
1.1.8.1.1.19	Je peux distinguer correctement les moteurs sur des photos en fonction de leur forme, du nombre de cylindres et de leur position de montage. (esquisses des documents de CI)	
1.1.8.1.1.20	Je peux décrire à l'aide d'un organigramme le fonctionnement de moteurs à quatre temps diesel et essence dans le bon ordre.	
1.1.8.1.1.21	Je peux expliquer de façon claire les avantages et inconvénients économiques et écologiques des systèmes de formation des mélanges notamment des systèmes hybrides et électriques.	
1.1.8.1.1.22	Je suis en mesure de décrire de façon compréhensible la fonction principale et le fonctionnement de l'embrayage à un profane.	
1.1.8.1.1.23	Je suis en mesure de distinguer correctement les boîtes de vitesses mécaniques et automatiques, à l'aide de l'équipement de la place conducteur et de montrer deux différences.	

1.1.8.1.1.24		Je peux justifier une décision d'achat d'un véhicule équipé d'une boîte de vitesses mécanique ou automatique en mettant en évidence de façon claire les avantages et les inconvénients.
1.1.8.1.1.25		A l'aide d'une esquisse, je montre de façon compréhensible à un profane, en quoi un différentiel est nécessaire.
1.1.8.1.1.26		Je décris en deux phrases et clairement à un profane l'utilisation du contrôle de traction par rapport à l'état des routes.
1.1.8.1.1.27		Je montre de façon compréhensible à un profane cinq avantages et cinq inconvénients d'une traction 4X4. Ce faisant, je mentionne également les différences entre une traction permanente et enclenchable des quatre roues motrices.
1.1.8.1.1.28		Je peux distinguer correctement d'un coup d'œil les jantes en métal léger de celles en acier dans un exemple précis.
1.1.8.1.1.29		Je peux différencier correctement les pneus d'été des pneus d'hiver, sur la base de leur désignation.
1.1.8.1.1.30		A l'aide d'images ou de modèles, je peux décrire de façon compréhensible pour le client les avantages et les inconvénients des différents types de freins.
1.1.8.1.1.31		Je peux expliquer correctement à un profane les avantages du système d'antiblocage et l'utilisation du freinage avec récupération de l'énergie.
1.1.8.1.1.32		Je peux expliquer de façon compréhensible et correcte les fonctions de la batterie, de l'alternateur et du démarreur dans le cadre du système électrique de la voiture.
1.1.8.1.1.33		Je décris de façon compréhensible pour un client les arguments utilisés lors de l'achat d'un véhicule équipé de la climatisation en insistant particulièrement sur les questions de sécurité.
1.1.8.1.1.34		Lors d'un entretien concret de vente ou de conseil, je peux expliquer de façon compréhensible les différents systèmes de confort et de sécurité des marques les plus fréquentes de mon entreprise d'apprentissage selon les besoins du client. Ce faisant, je différencie correctement l'électronique de sécurité de celle de confort.
1.1.8.3.1	Connaissances sur la branche (C2)	
	Je décris les principales caractéristiques et les particularités de la branche dans laquelle mon entreprise est active. Je les répartis comme suit : tailles et structures des entreprises, coefficients opérationnels et financiers, marché d'approvisionnement et débouchés, structure de l'emploi, conditions cadres juridiques, partenariat social, organisations et associations de branche, signification économique / régionale / sociale, développements / tendances.	
1.1.8.3.1.1		Je sais expliquer à un client le code d'honneur de la branche automobile.
1.1.8.3.1.2		Je sais expliquer en mes propres termes ce que le schéma directeur de mon entreprise signifie concrètement pour mon travail personnel.
1.1.8.3.1.3		J'expose avec mes propres mots à une personne étrangère à la branche les objectifs de notre entreprise dans les domaines suivants : produits et services, position sur le marché, relations avec les clients ou autres aspects de l'entreprise.
1.1.8.3.2	Contexte de l'activité commerciale et ses évolutions (C2)	
	A l'aide de documents et d'outils pertinents, je décris les principaux facteurs qui influent sur l'activité de mon entreprise et de la branche à l'heure actuelle et à l'avenir.	
1.1.8.3.2.1		Je connais différentes sources d'information pour me renseigner sur l'évolution de ma branche. De trois sources différentes, je choisis un article paru l'année précédente et suis capable, à l'aide de quelques notes, d'en faire un compte-rendu correct, bien structuré et rédigé en mes propres termes.
1.1.8.3.2.2		A une personne étrangère à la branche, je sais montrer clairement deux changements qui pourraient se produire actuellement ou tout prochainement dans ma branche.
1.1.8.3.2.3		Pour deux changements actuels dans ma branche, je sais expliquer clairement à un spécialiste quelles pourraient en être les répercussions sur mon travail durant les cinq années à venir.