



Conseiller ou Conseillère de service automobile avec brevet fédéral

Les responsables des interfaces dans le garage. Les conseillers de service automobile gèrent l'interface entre les clients, le véhicule et le garage. Ils développent la fidélité des clients, l'entretiennent et assument une fonction décisive dans le conseil et la vente de prestations (par exemple prestations de service, contrats de maintenance) et de produits (pièces et accessoires) pour l'automobile.

Les conseillers de service automobile obtiennent toutes les données nécessaires sur les clients et véhicules, développent des solutions de prestations dans le domaine du service, concluent les contrats et garantissent le processus d'enregistrement, de réception et de remise des véhicules. Pour ce faire, ils disposent de connaissances approfondies des chiffres clés actuels de l'atelier, de connaissances techniques et spécialisées de base. Des compétences de direction, la capacité à s'imposer et de solides connaissances dans la gestion des systèmes de planification et d'information de l'entreprise sont les conditions pour cette passionnante activité.

Les conseillers de service automobile réceptionnent les demandes et les réclamations. Ils organisent activement la communication avec les clients, autorités et assurances sur tous les canaux. Ils planifient et reçoivent les clients de manière ciblée et professionnelle. Ils traitent aussi les entretiens conflictuels avec les clients. Pour ce faire, ils disposent de connaissances utilisateur de différentes techniques de communication, d'entretien et de négociation. Ils sont capables de réfléchir avec une approche entrepreneuriale et économique et de défendre leurs points de vue. En leur qualité de conseiller, ils aident également les clients à choisir une forme de mobilité adaptée à leurs besoins pendant que leur véhicule est à l'atelier.





Prérequis & conditions d'admission

Sont admis à l'examen les candidats qui :

- possèdent un certificat fédéral de capacité dans le domaine automobile, un brevet fédéral à l'orientation technique adaptée ou une qualification équivalente. La liste de ces certificats fédéraux de capacité et attestations équivalentes est stipulée dans les directives.
- peuvent justifier d'au moins trois ans d'expérience professionnelle dans le domaine automobile après la formation initiale, dont au moins douze mois avec des activités principales dans le service à la clientèle d'une entreprise dans le domaine automobile.

Le règlement d'examen présente une structure classique ce qui signifie qu'aucun certificat de module du cursus préparant à l'examen n'est requis pour l'admission.

Durée: deux ou trois semestres (formation en cours d'emploi)

Titre: Conseillère de service automobile avec brevet fédéral ou Conseiller de service automobile avec brevet fédéral

Informations et lieux du cours: vous trouverez les lieux actuels des cours (écoles) et d'autres informations sur : www.metiersauto.ch, Formation professionnelle, Formation professionnelle supérieure

Vue d'ensemble des domaines de compétences

Les compétences des conseillers de service automobile à enseigner sont représentées dans les situations de travail élaborées (annexe 1 à la directive relative au règlement d'examen et profil de qualification). La formation comporte 7 domaines de compétences ou modules.

Module de base 01	Bases de la communication
Module de base 02	Marché, branche et innovation
Module principal 03	Gestion de soi
Module principal 04	Acquisition et vente
Module principal 05	Gestion des clients
Module principal 06	Services après-vente et coordination
Module final 07	Module interdisciplinaire

Possibilités de formations continues :
Examen professionnel supérieur (EPS) des gestionnaires d'entreprise diplômés secteur automobile

