

Plan d'enseignement des conseillers de service automobile

Module 2 – Marché, branche et innovation (module de base)

Document	Plan d'enseignement des conseillers de service automobile Module 2 – Marché, branche et innovation (module de base)
Contenu	• Vue d'ensemble des modules de formation • Vue d'ensemble – plan d'enseignement 2 • 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

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	18	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	
			3.6	Gestion des conflits	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	
			4.4	Gestion des stocks	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	18	4	20	
			6.3	Gestion des informations & coordination des ordres	24	6	30	
			6.4	Collaboration avec différents groupes d'intérêt	18	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	18	2	18	
			7.3	Refaire l'identité professionnelle et les actions au quotidien	8	2	10	

388	100	488	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

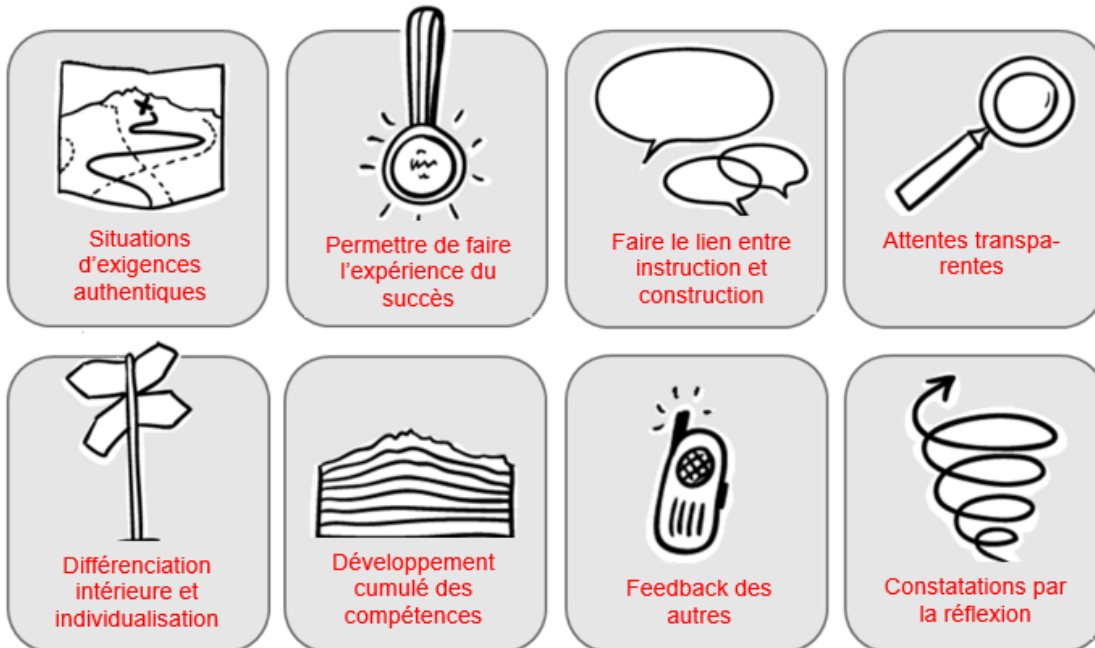
Vue d'ensemble

Structure du plan d'enseignement : le module de base « Marché, branche et innovation » est divisé en champs d'apprentissage que voici :

- Champ d'apprentissage 2.1 : Connaissances de la branche et du marché et environnement de l'entreprise
- Champ d'apprentissage 2.2 : Innovations et développements technologiques

Conditions-cadres didactiques
En raison du concept didactique, les conditions-cadres suivantes s'appliquent pour le module de base « Marché, branche et innovation » :
Heures d'apprentissage 70 leçons d'apprentissage sont disponibles dont 56 leçons d'enseignement.
Connaissances préalables Pour traiter ce module, les modules suivants (un ou plusieurs) doivent avoir été suivis : Module 1 – Bases de la communication
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'entrevues (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 2.1 : Connaissances de la branche et du marché et environnement de l'entreprise

Conditions-cadres

Nombre de leçons d'apprentissage	Nombre de leçons Enseignement présentiel / étude autonome
50	40 / 10

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

Faire l'expérience de la prestation de service dans une autre branche et présenter ses conclusions (par exemple conseil dans un magasin de meubles).

Dimensions des compétences pour le champ d'apprentissage 2.1 : Connaissances de la branche et du marché et environnement de l'entreprise

Dimensions des compétences	Contenus	Référence Situation de travail	Remarques
Les conseillers de service automobile...			
Disposent de solides connaissances dans le domaine des directives et des prestations de service à la clientèle spécifiques aux marques. Disposent de solides connaissances dans le domaine des connaissances spécialisées et techniques spécifiques aux marques.	Aptitudes • Ils savent répondre clairement et en détail à des questions sur l'utilisation du véhicule. • Ils disposent de connaissances approfondies des concepts de propulsion alternatifs, solutions de mobilité, systèmes d'assistance et véhicules interconnectés. • Ils savent expliquer les avantages d'une solution de réparation adaptée à la valeur actuelle du véhicule. • Ils savent expliquer les avantages et l'intérêt des pièces détachées d'origine. <i>Les aptitudes spécifiques aux marques doivent être appliquées et développées par les participants en complément à la pratique professionnelle de l'entreprise.</i>	a.1 / a.2	• Ils savent conseiller en détail les clients sur l'utilisation du véhicule en cas de questions et expliquer ces points lors de l'entretien avec le client. • Ils conseillent les clients sur les solutions de réparation adaptées à la valeur actuelle de leur véhicule. • Ils sont en mesure de mettre en œuvre les processus définis, de reconnaître les points faibles et de procéder à des ajustements si nécessaire.
Disposent de connaissances utilisateur dans le domaine des bases légales et de technique des assurances de la branche automobile.	Aptitudes	a.2	• Bases légales

	• Ils savent expliquer les lois pertinentes du CO et du CC. • Ils savent expliquer les bases contractuelles. • Ils expliquent l'importance des conditions générales de vente (CGV).		• Particularités dans le commerce automobile • Loi sur le crédit à la consommation • Bases du droit des contrats Achat, leasing, paiement partiel/tempérament, location • Catégories de véhicules / autorisations de rouler
Sont prêts à informer les clients sur de nouveaux produits, de nouvelles offres et actions, des prestations spécifiques ou des manifestations dans les temps et de manière compréhensible. S'engagent proactivement pour défendre les intérêts de leur entreprise. Disposent de solides connaissances des offres et prestations dans le domaine du service et de l'entretien.	<i>Les aptitudes spécifiques aux marques doivent être appliquées et développées par les participants en complément à la pratique professionnelle de l'entreprise.</i>	a.7 /b.1	
Disposent de connaissances de base en technique automobile.	Aptitudes • Ils sont en mesure d'expliquer de manière compréhensible les tenants et aboutissants aux clients et de répondre aux questions portant sur la technique automobile.	c.1	• Étiquette d'efficacité énergétique, procédure de mesure pour déterminer la consommation, normes de gaz d'échappement, lien avec l'impôt automobile, systèmes de traitement postérieur des gaz d'échappement,

			prescriptions sur les émissions des gaz d'échappement, procédés de contrôle et de mesure des gaz d'échappement • Disposent de connaissances sur les produits et savent expliquer l'utilisation
Disposent de connaissances de base du marché et de la branche.	Aptitudes • Ils savent expliquer les chiffres, données et faits actuels sur la branche automobile. • Ils connaissent l'évolution du marché des propulsions alternatives. • Ils connaissent les fournisseurs de chiffres sectoriels et du marché.	c.4	• Compléter avec des chiffres, des faits et des données sur le marché automobile en Suisse. Marché automobile, activité de service, marché des pièces détachées • Connaissances de la part de marché et de l'évolution du marché des propulsions alternatives
Disposent de connaissances de base de la sécurité au travail, de la santé et de la protection du climat et de l'environnement.	Aptitudes • Ils expliquent les principaux facteurs de la branche pour la protection de l'environnement et du client ainsi que la durabilité. • Ils citent les principaux facteurs en matière de sécurité au travail et de protection de la santé dans leur	d.3	• Temps de travail / de repos • Élimination, concept d'élimination • Recyclage • Manière de procéder pour éliminer les déchets spéciaux

	branche – solution par branche Sécurité au travail. • Ils savent faire la distinction entre les temps de travail et de repos. • Ils décrivent comment procéder en bonne et due forme pour éliminer les déchets spéciaux. • Ils décrivent les mesures de recyclage dans leur branche. • Ils expliquent les principaux aspects en matière de sécurité au travail et de protection de la santé dans le processus après-vente.		• Solution par branche SAD
--	--	--	--

Champ d'apprentissage 2.2 : Innovations et développements technologiques

Conditions-cadres

Nombre de leçons d'apprentissage	Nombre de leçons Enseignement présentiel / étude autonome
20	16 / 04

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

Dimensions des compétences pour le champ d'apprentissage 2.2 : Innovations et développements technologiques

Dimensions des compétences Les conseillers de service automobile...	Contenus	Référence Situation de travail	Remarques
Disposent de solides connaissances dans le domaine des connaissances spécialisées et techniques spécifiques aux marques. Disposent de solides connaissances dans le domaine des technologies d'entraînement.	Aptitudes Ils disposent de connaissances approfondies des concepts de propulsion alternatifs, solutions de mobilité, systèmes d'assistance et véhicules interconnectés. <i>Les aptitudes spécifiques aux marques doivent être appliquées et développées par les participants en complément à la pratique professionnelle de l'entreprise.</i>	a.2	
Sont prêts à utiliser les systèmes d'information de l'entreprise de manière adaptée et à impliquer les services compétents. Disposent de connaissances utilisateur des programmes utilisateur en informatique.	Ils appliquent différents programmes informatiques avec compétence. <i>Les aptitudes spécifiques aux entreprises doivent être appliquées et développées par les participants en complément à la pratique professionnelle de l'entreprise.</i>	a.6	
Disposent de connaissances utilisateur en gestion des médias numériques.	Aptitudes Ils savent expliquer les plateformes en ligne pertinentes pour leur branche.	a.7	Solides connaissances des réseaux sociaux sur lesquels les clients sont actifs et pertinents pour l'activité de service :

	• Ils expliquent l'influence des réseaux sociaux pour le client. • Ils expliquent des mesures adaptées pour utiliser les réseaux sociaux avantageusement pour la branche automobile. • Ils expliquent la gestion privée et professionnelle des réseaux sociaux.		• Ils savent quelles plateformes rencontrent le plus de succès en Suisse • Ils connaissent les différents tenants et aboutissants des plateformes • Ils connaissent les fonctions de base de Facebook, Instagram, LinkedIn et YouTube • Ils reconnaissent les opportunités offertes par les plateformes des réseaux sociaux • Ils connaissent l'importance de Google MyBusiness et des évaluations des clients • Ils reconnaissent la valeur ajoutée des vidéos • Ils savent à quoi ils doivent veiller lors de l'élaboration de profils privés et professionnels • Ils connaissent et comprennent les différents concepts comme Hash-tag, Tweet, etc.
--	---	--	---

Veillent à présenter au client de manière intelligible des technologies novatrices (entraînement, sécurité, etc.).	Aptitudes • Ils savent expliquer aux clients en termes adaptés les produits aux technologies novatrices de leur assortiment. • Ils savent expliquer clairement les modèles actuels et technologies de propulsion.	c.2	• Ils connaissent les produits aux technologies novatrices de leur assortiment et savent les expliquer aux clients • Connaissances des produits sur les modèles actuels et les technologies de propulsion
Introduisent les changements et les nouveautés dans leur domaine de travail de manière consciente et axée sur les objectifs. Sont ouverts aux nouveautés et aux changements.	<i>Les aptitudes spécifiques aux entreprises doivent être appliquées et développées par les participants en complément à la pratique professionnelle de l'entreprise.</i>	e.5	
Disposent de connaissances de base des sources d'information sectorielles pertinentes. Intègrent les innovations et les perfectionnements dans leur domaine de travail de manière prometteuse. Sont prêts à s'informer sur les thèmes spécifiques au métier actuels et axés vers l'avenir. Sont prêts à transmettre les nouveautés dans leur quotidien professionnel en fonction de la situation et de manière compréhensible.	• Ils ont une vue d'ensemble des différentes sources d'information. • Ils savent s'informer sur les technologies d'avenir. • Ils s'informent sur les différents concepts de mobilité de l'avenir.	e.6	• Rechercher des newsletters automobiles comme exercice de transfert de connaissances • Connaissance des technologies d'avenir • Connaissance des concepts de mobilité de demain

Description des **situations de travail et des dimensions des compétences** sur le module de base 2 « Marché, branche et innovation »

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 nécessaire, 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.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.

a.7 Développer et entretenir la fidélité des clients sur différents canaux

Lors du premier contact avec le client, les conseillers de service automobile notent toutes les données pertinentes conformément aux systèmes et directives de l'entreprise.

Ils ouvrent une base d'informations spécifique aux clients (profil du client, fichier dans le système d'information spécifique au client, etc.) et notent systématiquement les travaux effectués et les souhaits spécifiques ou les intérêts du client.

Ils prennent note des souhaits et remarques du client et lui proposent si possible immédiatement des mesures et des solutions et effectuent dans les temps les éventuelles clarifications requises.

Sur la base des directives de l'entreprise et en concertation avec les services compétents au sein de l'entreprise, ils prennent contact avec le client sur différents canaux. Ils informent les clients sur les nouveaux produits, offres, actions, prestations spécifiques (service d'hiver, contrôle de printemps, démonstration de voitures neuves, journées promotionnelles pour les changements de pneus, échéance du service, potentiels d'efficacité énergétique, etc.) ou d'éventuelles manifestations.

Le cas échéant en concertation avec la distribution ou le service supérieur, ils proposent au client des prestations complémentaires (par exemple service gratuit, gestion de produits, gestion des roues du véhicule, prolongation de la garantie).

Ils effectuent les travaux administratifs pour le client, lui facilitent la gestion des différentes interfaces et renforcent ainsi sa fidélité. Après le contact avec le client, ils s'informent sur la satisfaction du client et déduisent si nécessaire des mesures correspondantes en fonction des directives de l'entreprise.

Les conseillers de service automobile...

Potentiel de réalisation

- Sont en mesure de développer la fidélité des clients sur différents canaux et de l'entretenir en fonction de la situation.

Connaissances, compréhension

- Disposent de connaissances de base sur les directives de l'entreprise.
- Disposent de connaissances de base dans le domaine du marketing.
- Disposent de connaissances utilisateur en gestion des médias numériques.

Attitudes, valeurs, motivation

- S'engagent proactivement pour une satisfaction élevée de la clientèle.
- Veillent à développer le système d'information spécifique au client, à le contrôler régulièrement et à l'actualiser.
- Sont prêts à informer les clients sur de nouveaux produits, de nouvelles offres et actions, des prestations spécifiques ou des manifestations dans les temps et de manière compréhensible.
- S'engagent proactivement pour défendre les intérêts de leur entreprise.

Métacognition

- Sont en mesure de réceptionner fidèlement les besoins et souhaits des clients et de proposer des offres ou prestations supplémentaires personnalisées en conséquence.
- Analysent leur contact avec les clients d'un œil critique et en déduisent des mesures d'amélioration pour la satisfaction de la clientèle.

b.1 Acquérir des clients pour les services après-vente Les conseillers de service automobile acquièrent des clients pour les travaux de service et d'entretien. Ils effectuent en autonomie des travaux de recherche en ligne et hors ligne sur des comparaisons en matière de rapports qualité/prix actuellement proposés pour des prestations de service et d'entretien et échangent régulièrement avec le responsable de la distribution concernant les offres destinées aux nouveaux clients. Lors d'un entretien avec un nouveau client ou un client actuel, ils évaluent les demandes spécifiques et intérêts du client. Ils se renseignent sur le niveau d'information actuel du client sur les prestations de service, marques et modèles concrets. Ils présentent leur entreprise et montrent au client les possibilités et offres de l'entreprise dans le domaine du service et de l'entretien en fonction de ses besoins. À l'aide de questions de contrôle ciblées, ils estiment le succès potentiel de l'acquisition et prennent les mesures requises en fonction de la situation (offres spéciales pour les nouveaux clients, etc.). Ils concluent l'entretien en convenant de la suite des opérations. Si nécessaire, ils créent un profil du client dans le système d'information spécifique aux clients et notent les demandes spécifiques et les intérêts du client. Ils réfléchissent régulièrement sur leurs interactions avec les clients et développent de nouvelles approches. Ils demandent des retours aux clients soit directement soit par le biais d'outils adaptés.	Les conseillers de service automobile... Potentiel de réalisation • Acquièrent des clients prometteurs pour les services après-vente. Connaissances, compréhension • Disposent de connaissances de base dans le domaine du marketing et des stratégies de vente. • Disposent de solides connaissances des offres et prestations dans le domaine du service et de l'entretien. Attitudes, valeurs, motivation • Sont prêts à se tenir au courant des rapports qualité/prix actuellement proposés en ligne et hors ligne. • Consultent si nécessaire les différents groupes d'intérêt. • Sont prêts à répondre aux demandes et intérêts du client rapidement et en fonction de ses besoins. • Veillent dès le début à bien gérer le profil du client dans le système d'information des clients. • Sont prêts à obtenir des retours des clients sur différents canaux. Métacognition • Sont en mesure d'estimer le succès de leurs efforts d'acquisition lors d'un entretien avec un client et d'agir en conséquence. • Analysent le feedback du client et en déduisent des mesures d'amélioration correspondantes.
--	---

b.3 Participer à l'organisation des manifestations pour les clients et promotions de vente

Les conseillers de service automobile organisent des manifestations pour les clients et des promotions des ventes avec le chef d'exploitation et en collaboration avec les services compétents.

Sur mandat et de concert avec les services compétents (distribution, services supérieurs, etc.), ils réfléchissent à un programme cadre intéressant et adapté pour la manifestation. De concert avec les services compétents, ils se remémorent le segment de clients ou les clients qui doivent être invités.

Lors de la manifestation, ils vont proactivement vers les clients. Ils effectuent des entretiens avec les clients en soulignant en fonction de la situation le lien avec l'entreprise, ses produits et prestations. Par des demandes de renseignement, ils vérifient avoir bien été compris par les clients.

Les conseillers de service automobile...

Potentiel de réalisation

- Participent proactivement à l'organisation de manifestations pour les clients et de promotions des ventes.

Connaissances, compréhension

- Disposent de connaissances utilisateur en organisation.
- Disposent de connaissances de base sur la situation actuelle des clients.
- Disposent de connaissances utilisateur de différentes techniques de présentation.

Attitudes, valeurs, motivation

- Sont motivés pour faire connaître proactivement au client les produits et prestations.
- Sont prêts à développer un programme-cadre adéquat pour le client en concertation avec les services compétents.
- Veillent à garantir une communication convaincante et compréhensible.

Métacognition

- Réfléchissent sur les manifestations et en déduisent des mesures d'amélioration pour de futurs événements.

c.1 Garantir la réception et la remise de véhicules

Les conseillers de service automobile assurent la réception et la remise des véhicules au client.

Les conseillers de service automobile réceptionnent personnellement le véhicule et les documents afférents à la date convenue ou de manière ad hoc. Si besoin est, ils informent le client sur la remise de la clé dans une armoire à clés et sur l'emplacement du véhicule.

Ils s'assurent de pouvoir joindre le client en cas de questions ou si des concertations s'avèrent nécessaires pendant la période où le véhicule se trouve dans l'entreprise.

Ils informent l'atelier et transmettent l'ordre d'atelier et la clé. Ils se concertent avec l'atelier et informent le client de retards possibles des délais ou sur la restitution du véhicule. Ils informent rapidement le client sur les travaux requis en plus et sur les coûts et obtiennent leur aval par le canal de communication adapté.

Dès que l'atelier leur fait savoir quand le véhicule sera prêt, ils informent le client pour la remise du véhicule. Les conseillers de service automobile garantissent l'assurance qualité du travail effectué.

Ils remettent le véhicule au client, dans la mesure du possible toujours en personne (si nécessaire avec remise de la facture). Le cas échéant, ils assurent la suppléance pour une remise personnelle. En cas de récupération après les heures d'ouverture, ils rangent la clé dans un coffre à clés et transmettent le code au client par un canal de communication adapté.

Les conseillers de service automobile...

Potentiel de réalisation

- Garantissent au client une réception du véhicule sûre et une remise propre.

Connaissances, compréhension

- Disposent de connaissances utilisateur en gestion du temps.
- Disposent de connaissances approfondies dans le domaine des bases légales et de technique des assurances de la branche automobile.
- Disposent de connaissances de base en technique automobile.
- Disposent de connaissances utilisateur sur le système de facturation de l'entreprise (par exemple établissement de factures, chiffres clés de performance, imputation, calculs, etc.).

Attitudes, valeurs, motivation

- S'engagent pour trouver une solution adaptée à la situation pour le client et l'entreprise.
- Dans des situations critiques et imprévisibles, veillent à réagir avec flexibilité, en fonction de la situation et dans l'intérêt d'une solution.
- Ont conscience que leur comportement doit toujours être fiable et consciencieux.

Métacognition

- Sont en mesure de coordonner le déroulement de la réception du véhicule et de sa remise avec toutes les interfaces de manière appropriée.
- Réfléchissent sur le déroulement après la reprise du véhicule et instaurent si besoin est des mesures d'amélioration.

c.2 Coordonner les solutions de mobilité

Avant la réception du véhicule, les conseillers de service automobile s'informent auprès du client pour savoir si une solution de mobilité alternative (par exemple véhicule de remplacement, etc.) est nécessaire ou souhaitée pour la période des travaux de service ou d'entretien du véhicule.

Ils coordonnent avec les services internes compétents et à l'aide du système la mise à disposition de la solution de mobilité (véhicule de remplacement, voiture de tourisme pour les utilitaires, etc.). Selon le souhait du client et la disponibilité, ils permettent au client d'utiliser une voiture de démonstration et expliquent les innovations au client. À cette occasion, des technologies d'entraînement alternatives écologiques doivent dans l'idéal être présentées au client dans la mesure du possible. Ils veillent à ce que tous les documents et documentations nécessaires soient complets et bien remplis. Si aucun véhicule de remplacement n'est présent sur place ou n'est disponible, ils proposent au client une alternative adaptée (par exemple transports publics, taxi, service de récupération et de livraison).

Quand le client restitue son véhicule de remplacement, ils actualisent tous les documents et préparent la voiture pour le prochain client potentiel.

Les conseillers de service automobile...

Potentiel de réalisation

- Proposent au client des solutions de mobilité et les coordonnent.

Connaissances, compréhension

- Disposent de connaissances utilisateur en coordination.
- Disposent de connaissances de base dans le domaine des bases légales et de technique des assurances du secteur automobile.
- Disposent de solides connaissances sur les véhicules de remplacement.

Attitudes, valeurs, motivation

- S'engagent pour proposer des solutions de mobilité axées sur les clients.
- Garantissent toujours la vue d'ensemble de la disponibilité des véhicules de remplacement.
- Veillent à présenter au client de manière intelligible des technologies novatrices (entraînement, sécurité, etc.).

Métacognition

- Après la restitution d'un véhicule de remplacement, analysent le déroulement de la mobilité et instaurent des mesures de changement si nécessaire.

c.4 Entretien et développer les relations avec les entreprises partenaires

Les conseillers de service automobile échangent régulièrement avec les entreprises partenaires en fonction des besoins et conformément aux directives de l'entreprise.

Ils s'informent sur les éventuelles directives spécifiques aux marques et autres instructions des entreprises partenaires concernant le conseil dans le cadre du service à la clientèle. Ils s'informent directement ou indirectement sur les innovations, les changements techniques ou les fluctuations tarifaires pour les produits et prestations d'entreprises partenaires.

Ils transmettent les demandes des clients et de leur distribution directement aux entreprises partenaires ou les soumettent aux services internes compétents (par exemple supérieur, chef d'exploitation, etc.).

Ils entretiennent les relations avec les entreprises partenaires en invitant par exemple les interlocuteurs des entreprises partenaires aux manifestations de l'entreprise ou à un échange technique au sein de l'entreprise.

Selon la situation dans l'entreprise et de concert avec le service supérieur, ils réfléchissent à de nouvelles entreprises partenaires ou à un changement d'entreprises partenaires et soumettent des propositions en ce sens aux services compétents. Le cas échéant, ils participent à une procédure de sélection correspondante.

Les conseillers de service automobile...

Potentiel de réalisation

- Entretiennent les relations avec les entreprises partenaires (autres garages, ateliers et entreprises de carrosserie, importateurs, etc.) et les développent.

Connaissances, compréhension

- Disposent de connaissances de base du marché et de la branche.
- Disposent de connaissances fondamentales des bases légales et de l'entreprise lors de la collaboration avec les entreprises partenaires.

Attitudes, valeurs, motivation

- Veillent à garantir un échange régulier avec les entreprises partenaires pour se tenir au courant des nouveautés et des innovations d'avenir.
- Veillent à transmettre rapidement et systématiquement les demandes aux entreprises partenaires.

Métacognition

- Réfléchissent à la collaboration avec les interlocuteurs des entreprises partenaires et instaurent si besoin est des mesures de modification ou un changement.

d.1 Planifier et accompagner les ordres / activités de l'atelier

Les conseillers de service automobile planifient et accompagnent l'exécution d'ordres d'atelier sur des véhicules des clients.

Ils se remémorent l'ordre et planifient les ordres et procédures d'atelier à court et à long terme en concertation avec les services compétents et à l'aide du système en place.

Pendant l'exécution des travaux sur le véhicule, ils se concertent systématiquement (par exemple chaque jour ou par demi-journée) avec les services internes et externes compétents (atelier, direction de l'entrepôt de pièces détachées, etc.) sur l'avancée et le traitement de l'ordre et actualisent les outils de planification et d'information (calendrier des délais, etc.). Ils s'informent sur les changements imprévus concernant l'intervention du personnel, les retards de livraison ou d'autres ordres à court terme (par exemple dépannage).

Ils réceptionnent les nouveaux ordres en ligne ou hors ligne et les planifient en permanence.

Ils définissent la priorité des ordres et de leur traitement par l'atelier de manière systématique, harmonisent les changements avec l'atelier et informent les clients concernés: rapidement en cas de changements potentiels (par exemple en raison de temps d'attente provoqués par des retards de livraison d'un produit, de manque de personnel à court terme, etc.).

Selon la situation, ils organisent un échange d'informations direct entre le chef d'atelier et le client conformément aux directives de l'entreprise. Pour réduire les temps d'attente pour le client ou garantir le taux d'occupation de l'atelier, ils informent rapidement le client en ligne et hors ligne sur le service à effectuer. En cas de collisions entre des dates, ils gardent leur calme et instaurent des mesures correspondantes.

Les conseillers de service automobile...

Potentiel de réalisation

- Coordonnent les ordres et procédures d'atelier de manière claire et systématique.

Connaissances, compréhension

- Disposent de solides connaissances des chiffres clés actuels de l'atelier comme par exemple le taux d'occupation, le calcul de gestion d'entreprise, etc.
- Disposent de connaissances techniques et spécialisées de base.
- Disposent de solides connaissances dans la gestion des systèmes de planification et d'information de l'entreprise.
- Disposent de connaissances de base des compétences de direction.
- Disposent de solides connaissances dans le domaine de la sécurité et de la protection de l'environnement.

Attitudes, valeurs, motivation

- S'engagent dans la planification et l'exécution des ordres et activités de l'atelier dans le respect des délais et en faisant attention aux coûts.
- Veillent à avoir une apparence irréprochable.
- Sont prêts à garder la vue d'ensemble de tous les ordres.
- Sont prêts à garantir la transparence des informations.

Métacognition

- Analysent les ordres d'atelier par urgence et disponibilité et coordonnent un déroulement irréprochable pour le client et l'atelier.
- Estiment la situation en présence de difficultés et en déduisent des solutions axées sur le client de concert avec l'atelier.

d.3 Résoudre des tâches et situations difficiles dans le domaine de l'organisation et de la communication

Les conseillers de service automobile traitent des tâches exigeantes et relèvent des défis difficiles dans le domaine de la communication et de l'organisation (manques de ressources à long terme, défis de communication exigeants et permanents, impossibilité de respecter des priorités et délais importants, etc.) de manière systématique et axée sur la solution.

Ils obtiennent les informations requises auprès des services compétents.

Ils analysent la situation actuelle avec minutie et dans le détail. Ils tirent des conclusions et réfléchissent aux solutions possibles disponibles. Si besoin est, ils se concertent avec les collaborateurs, supérieurs ou interlocuteurs au sein des entreprises partenaires.

Ils soumettent leur proposition de solution au service supérieur ou au client. Ils instaurent les mesures requises pour la mise en œuvre de la solution le cas échéant en concertation avec les services compétents.

Les conseillers de service automobile...

Potentiel de réalisation

- Établissent des propositions de solution pour des tâches exigeantes et des situations difficiles de manière ciblée et systématique.

Connaissances, compréhension

- Disposent de connaissances de base des problèmes en technique automobile.
- Disposent de connaissances de base de la sécurité au travail, de la santé et de la protection du climat et de l'environnement.

Attitudes, valeurs, motivation

- Veillent à garantir une communication convaincante et ouverte.
- Veillent à gérer les situations difficiles avec flexibilité et compétence.
- Sont prêts à expliquer les propositions de solutions de manière compréhensible et avec des arguments probants.
- Sont prêts à garder la vue d'ensemble et à définir de bonnes priorités pour les ordres.

Métacognition

- Analysent les situations difficiles et les tâches exigeantes en prenant en compte les personnes impliquées et les défis techniques et en déduisent des mesures axées sur la solution.
- Réfléchissent sur leur comportement face à des tâches exigeantes et des situations difficiles et en déduisent des mesures d'amélioration.

e.5 Gérer les changements au sein de l'entreprise

Les conseillers de service automobile abordent les changements au sein de l'entreprise avec ouverture et se montrent flexibles et proactifs dans ce contexte.

Ils informent des raisons des changements prévus et des objectifs visés par le projet. Ils gardent toujours la vue d'ensemble et établissent un lien avec les tenants et aboutissants du changement pour planifier les conséquences et chemins de solution qui en découlent. Ils prennent les mesures requises pour appliquer les mesures de changement définies dans leur domaine d'activité.

Ils s'engagent pour assurer la réussite du projet de changement dans leur domaine de compétence en montrant les visions, idées et possibilités d'optimisation dans le cadre de leurs possibilités.

En cas de changements imprévus, ils agissent en s'axant sur les clients et adaptent leurs travaux de coordination de manière flexible et axée sur les solutions.

Les conseillers de service automobile...

Potentiel de réalisation

- Font face aux changements de l'entreprise et aux nouveautés de manière proactive et flexible.
- Introduisent les changements et les nouveautés dans leur domaine de travail de manière consciente et axée sur les objectifs.

Connaissances, compréhension

- Disposent de connaissances utilisateur en réflexions et actions axées sur les solutions.
- Disposent de connaissances utilisateur en gestion des informations.
- Disposent de connaissances de base en réflexions entrepreneuriales et axées sur les processus.

Attitudes, valeurs, motivation

- Sont ouverts aux nouveautés et aux changements.
- Sont prêts à remettre en question les changements de manière critique et constructive.

Métacognition

- Analysent les processus de changement d'un œil critique et adaptent leurs travaux aux spécificités en présence avec une approche axée sur les clients.
- Sont en mesure de montrer efficacement leurs propres visions et idées pour les projets de changement.

e.6 Détecter les développements actuels dans sa propre branche et les intégrer dans son quotidien professionnel

Les conseillers de service automobile se tiennent informés des innovations et des développements dans le domaine des produits et des prestations de leur entreprise.

Ils s'informent par les médias, des manifestations spécialisées, etc. sur les changements et nouveautés techniques, numériques et de l'entreprise. Ils font particulièrement attention aux développements techniques, conséquences possibles sur l'entreprise et processus de travail.

Ils étudient les nouveaux développements (par exemple tablettes, applis) et leur possibilité d'utilisation pour leur entreprise et expliquent à leur supérieur leur mise en œuvre et intérêt pour l'entreprise.

Ils introduisent les nouveautés dans leur quotidien professionnel de concert avec le supérieur et informent les participants en fonction de la situation.

Ils contrôlent la mise en œuvre des changements et nouveautés et obtiennent des feedbacks de clients, de collègues et du service supérieur. Si besoin est, ils prennent des mesures correctives.

Les conseillers de service automobile...

Potentiel de réalisation

- Intègrent les innovations et les perfectionnements dans leur entreprise de manière prometteuse.

Connaissances, compréhension

- Disposent de connaissances utilisateur dans le domaine spécialisé et technique.
- Disposent de connaissances de base des sources d'information sectorielles pertinentes.

Attitudes, valeurs, motivation

- Sont prêts à s'informer sur les thèmes spécifiques au métier actuels et axés vers l'avenir.
- Sont motivés pour obtenir eux-mêmes les informations.
- Sont prêts à transmettre les nouveautés dans leur quotidien professionnel en fonction de la situation et de manière compréhensible.

Métacognition

- Analysent de nouveaux développements techniques et leurs conséquences possibles sur l'entreprise et les processus de travail.
- Présentent les nouveautés possibles efficaces à leur supérieur, les mettent en œuvre et instaurent si besoin est les mesures correctives requises.