

Plan d'enseignement des conseillers de service automobile

Module 3 – Gestion de soi (module principal)

Document	Plan d'enseignement des conseillers de service automobile Module 3 – Gestion de soi (module principal)
Contenu	• Vue d'ensemble des modules de formation • Vue d'ensemble – plan d'enseignement 3 • 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

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	16	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	
			4.1	Prise en charge de la clientèle	12	3	15	
	4	Acquisition & vente	4.2	Vente et offres	12	3	15	40
			4.3	Planification d'événements	8	2	10	
			5.1	Contact avec les clients et gestion des clients	18	5	23	
	5	Gestion des clients	5.2	Processus d'information & de service	18	5	23	92
			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	16	4	20	
			6.3	Gestion des informations & coordination des ordres	24	6	30	
			6.4	Collaboration avec différents groupes d'intérêt	16	4	20	
	Module interdisciplinaire	7	Module interdisciplinaire	7.1	Contenu du plan d'enseignement et combler les lacunes	8	4	40
7.2				Mettre en réseau les contenus avec une approche axée sur la	16	2	18	
7.3				Refléter l'identité professionnelle et les actions au quotidien	8	2	10	
					368	100	468	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 « Gestion de soi » est divisé en champs d'apprentissage que voici :

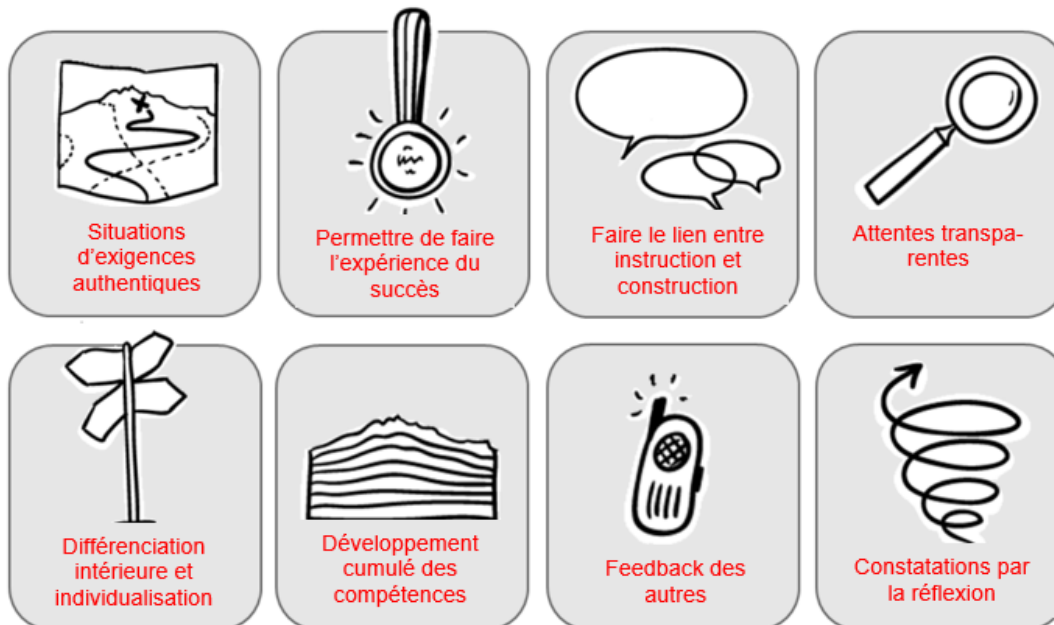
- Champ d'apprentissage 3.1 : Le rôle du responsable des interfaces (présentation professionnelle et communication)
- Champ d'apprentissage 3.2 : Processus de travail et méthodologie de travail (définir les priorités des activités et soutenir les processus de travail)
- Champ d'apprentissage 3.3 : Gestions des ressources personnelles
- Champ d'apprentissage 3.4 : Encourager le développement personnel
- Champ d'apprentissage 3.5 : Gestion des changements

Conditions-cadres didactiques
En raison du concept didactique, les conditions-cadres suivantes s'appliquent pour le module « Gestion de soi » :
Heures d'apprentissage 60 leçons d'apprentissage sont disponibles dont 48 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 Module 2 – Marché, branche et innovation
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'entretiens (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 3.1 : Le rôle du responsable des interfaces (présentation professionnelle et communication)

Conditions-cadres

Nombre de leçons d'apprentissage	Nombre de leçons Enseignement présentiel / étude autonome
12	10 / 02

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 3.1 : Le rôle du responsable des interfaces (présentation professionnelle et communication)

Dimensions des compétences Les conseillers de service automobile...	Contenus	Référence Situation de travail	Remarques
Organisent leur rôle de gestionnaires des interfaces avec professionnalisme. Analysent leur comportement en tant que coordinateurs des interfaces et en déduisent si nécessaire des mesures d'amélioration et de changement. Veillent à avoir une apparence irréprochable. Font attention aux pratiques de l'entreprise lors de leurs interventions de communication personnelles. Sont en mesure d'aller proactivement vers autrui et de présenter leur fonction et leur entreprise avec professionnalisme. Sont motivés pour agir de manière proactive et autonome. Sont motivés pour réagir à temps et avec flexibilité face à des difficultés potentielles. Analysent leur comportement et leur apparence régulièrement et si nécessaire demandent un retour à leur entourage pour en déduire des changements de leur comportement.	Aptitudes • Ils savent citer les exigences à l'égard de leur rôle et leurs propres attentes. • Ils agissent conformément à leur rôle. • Ils communiquent en interne et en externe de manière conforme aux destinataires. • Ils savent effectuer des délimitations opportunes et claires dans différentes situations. • Ils réagissent avec flexibilité dans des situations difficiles. <i>Les aptitudes spécifiques aux marques doivent être appliquées et développées par les participants en complément à la pratique professionnelle de l'entreprise.</i>	e.1 / e2	Échange d'expériences au sein de l'institut de formation : Par exemple à l'aide d'une grille de critères pour les compétences professionnelles, méthodologiques, sociales et personnelles, réfléchir sur son propre comportement (auto-évaluation) et comparer avec une évaluation tierce (retour avec la même grille de critères). Lors des entretiens avec les collaborateurs, déduire des conventions d'objectifs correspondantes (jeux de rôles)

Disposent de connaissances utilisateur sur les techniques de communication convaincantes et leur utilisation dans l'échange de communication écrit et oral.	• Ils disposent de techniques pour communiquer de manière convaincante (module de base). • Ils disposent de techniques pour communiquer conformément à leur rôle. • Ils disposent de techniques de communication pour définir les bonnes priorités. • Ils disposent des bases importantes de la communication interculturelle (module de base). • Ils disposent de techniques pour communiquer de manière adaptée aux destinataires dans des situations difficiles.	e.1	
Disposent de connaissances en réflexions entrepreneuriales et économiques. Disposent de connaissances de base en réflexions entrepreneuriales et axées sur les processus.	• Ils savent saisir globalement les processus clés dans le processus de l'entreprise à leur poste de responsables des interfaces (clients, fournisseurs, produits, données) et agir en prenant en compte leurs propres ressources (en matière de personnel, de processus, d'organisation).	e.1	
Disposent de connaissances de base dans le domaine spécialisé.	• Ils savent nommer clairement les exigences à l'égard de leur rôle. • Ils savent organiser activement leur rôle. • Ils disposent de différentes techniques de travail pour harmoniser la direction personnelle et tierce. • Ils connaissent les déroulements des processus et la conception des interfaces. • Ils disposent de connaissances dans le domaine de la gestion des parties prenantes. • Ils comprennent les intérêts des différents groupes cibles. • Ils savent appliquer les principes de communication de leur entreprise pour leur propre rôle.	e.1	

Champ d'apprentissage 3.2 : Processus de travail et méthodologie de travail
(définir les priorités des activités et soutenir les processus de travail)

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 3.2 : Processus de travail et méthodologie de travail

(définir les priorités des activités et soutenir les processus de travail)

Dimensions des compétences Les conseillers de service automobile...	Contenus	Référence Situation de travail
Coordonnent systématiquement les processus de travail. Veillent toujours à garder la vue d'ensemble des tâches et domaines de travail qui leur ont été confiés. Sont prêts à prioriser leurs domaines d'activité et tâches avec une approche axée sur la solution et à coordonner le tout.	Aptitudes • Ils savent analyser différents processus de travail et déduire des améliorations. Évaluer les processus de travail en continu à l'aide des domaines d'activité documentés et instaurer les mesures de pilotage nécessaires (lien avec la pratique professionnelle) <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.2
Disposent de connaissances utilisateur dans le domaine de l'organisation et de la gestion de la coordination.	• Ils disposent de connaissances détaillées dans le domaine de l'organisation structurelle et organisationnelle (par exemple contenus du travail, déroulement temporel, affectation du travail, organisation des processus). • Ils savent représenter graphiquement leur propre fonction dans l'organisation opérationnelle. • Ils savent esquisser des processus de travail. • Ils savent expliquer le processus d'amélioration continue (KVP) à l'aide d'exemples. • Ils disposent de différentes méthodes de travail (par exemple analyse ABC, modèle IPDRCE, principe Eisenhower) pour concevoir les processus de travail.	e.2
Disposent de connaissances de base en gestion de la direction.	• Ils savent utiliser différentes techniques dans le domaine de la direction technique (= direction sans fonction d'instruction).	e.2

	• Ils savent déléguer de manière ciblée. • Ils savent analyser différentes situations de travail et déduire des optimisations.	
Disposent de connaissances utilisateur en planification et gestion du temps.	Ils disposent de différentes méthodes de travail (par exemple analyse ABC, modèle IPDRCE, principe Eisenhower) pour concevoir les processus de travail. • Ils disposent de différentes techniques de gestion du temps.	e.3
Disposent de solides connaissances dans le domaine de la gestion d'informations (acquisition d'informations en ligne et hors ligne). Disposent de connaissances utilisateur en gestion des informations. Disposent de connaissances de base des sources d'information sectorielles pertinentes. Sont intéressés par les processus d'amélioration en continu. Sont prêts à mettre proactivement en pratique ce qu'ils ont appris. Sont motivés pour obtenir eux-mêmes les informations.	• Ils disposent de différentes techniques dans le domaine de la gestion des informations (par exemple acquisition et représentation d'informations). • Échange d'expériences au sein de l'institut de formation ; par exemple au moyen d'un questionnaire d'auto-évaluation (grille de critères), évaluer les développements professionnels, méthodologiques et personnels. Préparation à l'entretien avec les supérieurs (jeux de rôles)	e.4 / e.6
Font face aux changements de l'entreprise et aux nouveautés de manière proactive et flexible. Sont ouverts aux nouveautés et aux changements. Sont prêts à transmettre les nouveautés dans leur quotidien professionnel en fonction de la situation et de manière compréhensible.	<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 / e.6

Champ d'apprentissage 3.3 : Gestions des ressources personnelles

Conditions-cadres

Nombre de leçons d'apprentissage	Nombre de leçons Enseignement présentiel / étude autonome
12	10 / 02

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 3.3 : Gestions des ressources personnelles

Dimensions des compétences Les conseillers de service automobile...	Contenus	Référence Situation de travail
Organisent leur performance personnelle et leurs ressources avec compétence. Analysent régulièrement leur prédisposition à la performance et leurs ressources et se limitent proactivement si nécessaire pour préserver leur santé. Sont prêts à estimer leur prédisposition à la performance personnelle de manière réaliste. Font attention à eux et à leur environnement, aux signes de surmenage et de sollicitation trop importante. Sont prêts à s'adresser rapidement aux services correspondants en cas de surmenage, de fatigue excessive ou de manque de temps. Veillent à demander de l'aide à temps si nécessaire.	Aptitudes • Ils savent utiliser des mesures ciblées dans le cadre de la gestion personnelle des ressources. • Ils connaissent les facteurs de leur performance personnelle et savent appliquer des mesures pour la préserver. • Ils reconnaissent les problèmes de livraison dans les temps et instaurent des mesures correspondantes. <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.3
Disposent de connaissances utilisateur en planification et gestion du temps.	• Ils disposent de différentes méthodes de travail (par exemple analyse ABC, modèle IPDRCE, principe Eisenhower) pour concevoir les processus de travail. • Ils disposent de différentes techniques de gestion du temps. • Ils savent analyser leurs pièges à temps personnels et instaurer des mesures.	e.3

Disposent de solides connaissances en gestion du stress.	• Ils disposent de différentes techniques de gestion du stress. • Ils reconnaissent les facteurs de stress et déduisent des mesures adaptées. • Ils savent où trouver un éventuel soutien.	e.3
--	--	-----

Champ d'apprentissage 3.4 : Encourager le développement personnel

Conditions-cadres

Nombre de leçons d'apprentissage	Nombre de leçons Enseignement présentiel / étude autonome
12	10 / 02

1.1.1 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 3.4 : Encourager le développement personnel

Dimensions des compétences Les conseillers de service automobile...	Contenus	Référence Situation de travail
Estiment leurs propres forces et faiblesses avec réalisme et en déduisent des mesures judicieuses. Appliquent résolument leurs étapes de développement techniques.	Aptitudes • Ils savent analyser de manière réaliste leur profil de compétences personnel (profil de forces et de faiblesses) et en déduire des étapes de développement professionnel et personnel. • Ils savent transmettre les connaissances acquises à d'autres collaborateurs. • Analysent leurs propres forces et leurs faiblesses avec un instrument d'évaluation. Travaillent sur leurs faiblesses dans le domaine professionnel et méthodologique et au niveau de la compétence personnelle et sociale. • Discutent de constatations durables lors de réunions d'équipe avec les collaborateurs et les supérieurs (différentes situations d'entretien). <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.4
Disposent de connaissances utilisateur en matière de bilan de compétences personnel.	• Ils disposent d'instruments pour analyser leur profil de compétences personnel.	e.4
Disposent de connaissances de base dans la branche de la formation continue. Sont prêts à transmettre leurs connaissances et leur engagement dans la formation continue à d'autres collaborateurs.	• Ils disposent de connaissances des formations continues sectorielles usuelles.	e.4

Sont motivés pour se perfectionner au sein de leur entreprise. Sont prêts à mettre proactivement en pratique ce qu'ils ont appris.	<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.4
Étudient l'intérêt pour eux et pour l'entreprise de mesures de perfectionnement et en déduisent les conséquences, le cas échéant avec implication du supérieur.	<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.4

Champ d'apprentissage 3.5 : Gestion des changements

Conditions-cadres

Nombre de leçons d'apprentissage	Nombre de leçons Enseignement présentiel / étude autonome
12	10 / 02

1.1.2 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 3.5 : Gestion des changements

Dimensions des compétences Les conseillers de service automobile...	Contenus	Référence Situation de travail
Sont prêts à remettre en question les changements de manière critique et constructive. Présentent les nouveautés possibles efficaces à leur supérieur, les mettent en œuvre et instaurent si nécessaire les mesures correctives requises. Introduisent les changements et les nouveautés dans leur domaine de travail de manière consciente et axée sur les objectifs. Sont en mesure de montrer efficacement leurs propres visions et idées pour les projets de changement. Intègrent les innovations et les perfectionnements dans leur entreprise de manière prometteuse.	Aptitudes • Ils savent communiquer les mesures de changement dans l'entreprise et instaurer des mesures de mise en œuvre correspondantes. <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
Analysent les processus de changement d'un œil critique et adaptent leurs travaux aux spécificités en présence avec une approche axée sur les clients. Disposent de connaissances utilisateur en réflexions et actions axées sur les solutions (priorité à la gestion des changements).	• Ils disposent de connaissances de base dans le domaine de la gestion des changements. • Ils savent élaborer concrètement des objectifs de modification et des mesures.	e.5

Analysent de nouveaux développements techniques et leurs conséquences possibles sur l'entreprise et les processus de travail. Disposent de connaissances utilisateur dans le domaine spécialisé et technique.	Ils s'informent régulièrement sur les développements techniques et analysent leurs conséquences en termes de changements pour leur propre entreprise.	e.6
---	---	-----

Description des **situations de travail et dimensions des compétences** pour le module principal 3 « Gestion de soi »

Situation de travail	Critères de performance
e.1 Organiser son propre rôle et faire preuve de professionnalisme Les conseillers de service automobile ont conscience de leur rôle de gestionnaire des interfaces et de leur comportement professionnel au sein de l'entreprise. Ils traitent leurs tâches avec engagement et professionnalisme et se démarquent clairement si besoin est. Ils font toujours attention à leur apparence extérieure et au ton qu'ils emploient pour qu'il soit adapté. Ils se comportent correctement vis-à-vis des clients, collaborateurs et supérieurs conformément aux pratiques de l'entreprise. Les conseillers de service automobile communiquent avec différents groupes d'intérêt (par exemple autres cultures, groupes d'âge ou religions) en faisant preuve d'ouverture et de respect. Ils se comportent toujours professionnellement et appliquent les règles de comportement courantes. Les conseillers de service automobile organisent consciemment leur présence sur les réseaux sociaux conformément aux directives de l'entreprise. Ils réfléchissent sur les retours des clients, supérieurs et autres interlocuteurs et songent à des mesures concernant leur apparence et comportement le cas échéant de concert avec le service supérieur.	Les conseillers de service automobile... Potentiel de réalisation • Organisent leur rôle de gestionnaire des interfaces avec professionnalisme. Connaissances, compréhension • Disposent de connaissances utilisateur sur les techniques de communication convaincantes et leur utilisation dans l'échange de communication écrit et oral. • Disposent de connaissances en réflexions entrepreneuriales et économiques. • Disposent de connaissances de base dans le domaine spécialisé. Attitudes, valeurs, motivation • Font attention aux pratiques de l'entreprise lors de leurs interventions de communication personnelles. • Veillent à avoir une apparence irréprochable. Métacognition • Sont en mesure d'aller proactivement vers autrui et de présenter leur fonction et leur entreprise avec professionnalisme. • Analysent leur comportement et leur apparence régulièrement et si besoin est demandent un retour à leur entourage pour en déduire des changements de leur comportement.
e.2 Prioriser les domaines d'activité et coordonner les processus de travail Les conseillers de service automobile travaillent efficacement et de manière planifiée. Ils se remémorent systématiquement les travaux et ordres en cours et à venir. Ils priorisent en permanence les tâches en fonction de	Les conseillers de service automobile... Potentiel de réalisation • Coordonnent systématiquement les processus de travail.

leur importance et de leur urgence et planifient la mise en œuvre des tâches et ordres avec une approche réaliste. Ils délèguent les travaux moins importants aux professionnels compétents ou aux autres collaborateurs dans le cadre de leurs possibilités. Ils font office d'interface entre les clients et les groupes d'intérêt internes et externes et coordonnent les processus de travail. Ils planifient systématiquement des créneaux pour pouvoir travailler sans être dérangés dans leur quotidien professionnel. Ils traitent leurs tâches minutieusement, précisément et correctement et évitent un style de travail perfectionniste. Ils détectent à temps les difficultés potentielles comme par exemple les retards de livraison, le manque de personnel, les changements de plan, etc. et instaurent à temps des mesures adaptées (par exemple optimisations des processus, etc.). Si besoin est, ils se concertent avec leur supérieur.	Connaissances, compréhension • Disposent de connaissances utilisateur en gestion de l'organisation. • Disposent de connaissances de base en gestion de la direction. • Disposent de connaissances utilisateur en gestion de la coordination. Attitudes, valeurs, motivation • Veillent toujours à garder la vue d'ensemble des tâches et domaines de travail qui leur ont été confiés. • Sont motivés pour agir de manière proactive et autonome. • Sont prêts à prioriser leurs domaines d'activité et tâches avec une approche axée sur la solution et à coordonner le tout. • Sont motivés pour réagir à temps et avec flexibilité face à des difficultés potentielles. Métacognition • Analysent leur comportement en guise de coordinateur des interfaces et en déduisent si besoin est des mesures d'amélioration et de changement.
e.3 Organiser sa performance personnelle et ses propres ressources Les conseillers de service automobile organisent leur travail proactivement et gèrent consciemment leur charge de travail psychique et physique. Ils sont présents sur le lieu de travail et font preuve de plaisir et de passion dans leur quotidien professionnel. Ils appliquent leur prédisposition à la performance dans leurs tâches. Ils se remémorent régulièrement leur gestion du temps et leurs tâches dans un budget temporel réaliste. Ils prévoient volontairement des phases de repos lors de la planification de leur travail pour se détendre et préserver un équilibre sain entre vie privée et vie professionnelle. Ils réfléchissent sur leur propre bilan énergétique et se fixent volontairement des limites lors de la conception de leur travail pour préserver leur propre équilibre. En cas de surmenage, de sollicitation trop importante ou de manque de temps, ils instaurent rapidement	Les conseillers de service automobile... Potentiel de réalisation • Organisent leur performance personnelle et leurs ressources avec compétence. Connaissances, compréhension • Disposent de connaissances utilisateur en planification et gestion du temps. • Disposent de solides connaissances en gestion du stress. Attitudes, valeurs, motivation • Font attention à eux et à leur environnement, aux signes de surmenage et de sollicitation trop importante. • Veillent à demander de l'aide à temps si nécessaire. • Sont prêts à s'adresser rapidement aux services correspondants en cas de surmenage, de fatigue excessive ou de manque de temps. • Sont prêts à estimer leur prédisposition à la performance personnelle de manière réaliste.

des mesures (chercher la discussion avec le service supérieur, etc.).	Métacognition • Analysent régulièrement leur prédisposition à la performance et leurs ressources et se limitent si besoin est proactivement pour préserver leur santé.
e.4 Élargir en permanence ses compétences professionnelles et les utiliser dans l'entreprise Les conseillers de service automobile développent leurs compétences personnelles, sociales et techniques pour se tenir au courant des derniers développements. Ils se remémorent leurs propres besoins en matière de perfectionnement. Ils s'informent sur les offres de formation continue dans le domaine personnel, social, de direction et technique et reçoivent avec ouverture les propositions du supérieur. Ils planifient leurs mesures de formation continue et de perfectionnement de concert avec le supérieur et les services compétents au sein de l'entreprise. Ils participent à des mesures de formation continue et de perfectionnement et appliquent ce qu'ils ont appris au sein de leur fonction. Le cas échéant, ils instruisent les collaborateurs et collègues dans la mesure de ce qui s'avère judicieux afin qu'ils puissent en profiter. Ils examinent l'intérêt d'une mesure de perfectionnement pour eux et leur activité et partagent leurs conclusions avec leur supérieur	Les conseillers de service automobile... Potentiel de réalisation • Appliquent résolument leurs étapes de développement techniques. Connaissances, compréhension • Disposent de connaissances utilisateur en matière de bilan de compétences personnel. • Disposent de connaissances de base dans la branche de la formation continue. • Disposent de solides connaissances dans le domaine de l'acquisition d'informations en ligne et hors ligne. Attitudes, valeurs, motivation • Sont intéressés par les processus d'amélioration en continu. • Sont motivés pour se perfectionner au sein de leur entreprise. • Sont prêts à mettre proactivement en pratique ce qu'ils ont appris. • Sont prêts à transmettre leurs connaissances et leur engagement dans la formation continue à d'autres collaborateurs. Métacognition • Estiment leurs propres forces et faiblesses avec réalisme et en déduisent des mesures judicieuses. • Étudient l'intérêt pour eux et pour l'entreprise de mesures de perfectionnement et en déduisent les conséquences, le cas échéant avec implication du supérieur.
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.	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.

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.	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.	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.

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.

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.