

Plan d'enseignement des conseillers de service automobile

Module 5 – Gestion des clients (module principal)

Document	Plan d'enseignement des conseillers de service automobile Module 5 – Gestion des clients (module principal)
Contenu	 Vue d'ensemble des modules de formation Vue d'ensemble – plan d'enseignement 5 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



e Trägerschaft er	npfiehlt die Lern	felder in chronologischer Reihenfolge	(Lernfeldnumme	er) und mit genanntem Umfang auszugestalten				
	Modulnummer	Modulbezeichnung	Lernfeld- nummer	Lernfeldbezeichnung	Präsenz- Lerneinheiten pro Lernfeld	Selbststudium Lerneinheiten pro Lernfeld	Total Lerneinheiten pro Lernfeld	Total Lerneinheiten pro Modul
	1	1 Grundlagen der Kommunkation	1.1	Grundlagen der Kommunikation	32	16	48	54
Basismodule	1	Grundlagen der Kommunkation	1.2	Gesprächsführungstechniken	4	2	6	34
Dasistitudule	2	Markt, Branche und Innovation	2.1	Markt- sowie Branchenkenntnisse und Unternehmensumfeld	40	10	50	70
	2	Ivarki, Branche und innovation	2.2	Innovationen und technoloigsche Entwicklungen	16	4	20	70
			3.1	Die Rolle des Schnittstellenmanagers	10	2	12	
		•	3.2	Arbeitsprozesse und Arbeitsmethodik	10	2	12	
	3	Selbstmanagement	3.3	Umgang mit den persönlichen Ressourcen	10	2	12	60
		-	3.4	Persönliche Weiterentwicklung fördern	10	2	12	
			3.5	Veränderungsmanagement	10	2	12	
		4 Akquisition & Verkauf	4.1	Kundenbetreuung	12	3	15	40
	4		4.2	Verkauf und Offertwesen	12	3	15	
Hauptmodule			4.3	Eventplanung	8	2	10	
			5.1	Kundenkontakt und -pflege	18	5	23	
	_	- ,	5.2	Informationsprozee & Serviceprozess	18	5	23	
	5 Kundenumgang	5.3	Kundenberatung	18	5	23	92	
		-	5.4	Gespräche zielorientiert führen	18	5	23	
			6.1	After Sales Prozesse	32	8	40	
			6.2	Schnittstelle zu Anspruchsgruppen & Partnerunternehmen	16	4	20	110
	6 After Sales Services &	After Sales Services & Koordination	6.3	Informationsmanagement & Auftragskoordination	24	6	30	
		o	6.4	Zusammenarbeit mit verschiedenen Anspruchsgruppen	16	4	20	
			7.1	Inhalte des Lehrplans schliessen und Lücken schliessen	8	4	40	
rnetzungsmodul	7	Vernetzungsmodul	7.2	Inhalte praxisorientiert vernetzen	16	2	18	40
3	·	. Tomozanigomoad.	7.3	Berufsidentität und Handeln im Alltag reflektieren	8	2	10	
					366	100	466	Total Anzahl Lerneinhe
					45.75	12.5	58.25	Total Anzahl Lerntage
							Ausganglage:	* 1 Lerneinheit = 50 Minut

Vue d'ensemble

Structure du plan d'enseignement : le module « Gestion des clients » est divisé en champs d'apprentissage que voici :

- Champ d'apprentissage 5.1 : Contact avec les clients et gestion des clients
- Champ d'apprentissage 5.2 : Acquisition des informations & processus de service
- Champ d'apprentissage 5.3 : Conseil des clients
- Champ d'apprentissage 5.4 : Avoir un entretien ciblé

Conditions-cadres didactiques

En raison du concept didactique, les conditions-cadres suivantes s'appliquent pour le module « Gestion des clients » :

Heures d'apprentissage

92 leçons d'apprentissage sont disponibles dont 72 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

Module 3 - Gestion de soi

Module 4 – Acquisition et vente

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 :

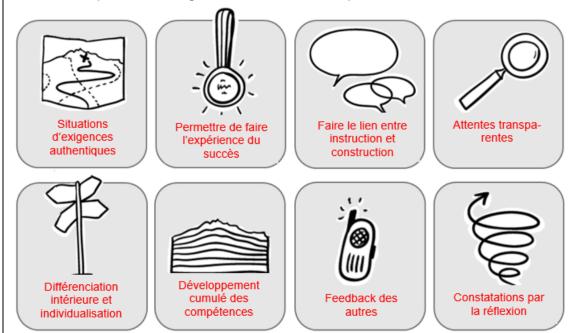
Variante 1: « Savoir x Pouvoir x Vouloir »

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 5.1 : Contact avec les clients et gestion des clients

Conditions-cadres

Nombre de leçons d'apprentissage	Nombre de leçons Enseignement présentiel / étude autonome
23	18 / 05

Conception méthodologique de l'enseignement

Transmission de connaissances : Puzzle, exposé, formation, film

Entraı̂nement: Exercices, consolidation des acquis

Exercice de transfert de connaissances : Application à son propre exemple

Dimensions des compétences pour le champ d'apprentissage 5.1 : Contact avec les clients et gestion des clients

Dimensions des compétences Les conseillers de service automobile	Contenus	Réfrence Situation de travail	Remarques
Organisent le contact avec les clients et l'accueil des clients à tous les niveaux (en ligne et hors ligne) avec professionnalisme. Veillent à garantir une communication adaptée au groupe cible et conforme aux besoins avec le client sur les questions techniques. Traitent les demandes des clients sur différents canaux de manière adaptée. Disposent de connaissances utilisateur des différentes	 Aptitudes Ils conçoivent globalement le contact avec le client dans des exemples de cas. Ils appliquent différentes techniques de communication dans des exemples de cas. Ils appliquent des techniques de communication convaincantes à des exemples de cas. Les aptitudes spécifiques aux entreprises doivent être appliquées et développées par les participants en complément à la pratique professionnelle de l'entreprise. 	a.1 / a.2 / a.5 / a.6	 Approfondissement et mise en réseau du module de base Communication à l'aide d'exemples de la pratique Analyse de l'état du véhicule du client Mettre en réseau et appliquer une compétence technique et de communication Appliquer des techniques de travail (méthode ALPEN) et gestion du temps pour le traitement
techniques de communication et d'entretien. Font preuve de fidélité vis-à-vis du client et de l'entre- prise.	Obtention de solutions gagnantes pour tous Méthode Harvard	a.1 / a.7	des demandes des clients
S'engagent proactivement pour une satisfaction élevée de la clientèle. Sont en mesure de développer la fidélité des clients sur différents canaux et de l'entretenir en fonction de la situation.	Exemples de cas Les aptitudes spécifiques aux entreprises doivent être appliquées et développées par les participants en complément à la pratique professionnelle de l'entreprise.		
Veillent à développer le système d'information spécifique au client, à le contrôler régulièrement et à l'actualiser.			

15 avril 2021 2021_LP_M5_Gestion des clients_V.2.1_FRE 6/23

Sont en mesure de réfléchir sur le contact avec les clients et de réaliser des mesures de modification si nécessaire. Réfléchissent sur leur entretien avec le client et en déduisent si besoin des possibilités d'amélioration.	Aptitudes Ils analysent les entretiens avec les clients dans des exemples de cas et introduisent des possibilités d'amélioration. Les aptitudes spécifiques aux entreprises doivent être appliquées et développées par les participants en complément à la pratique professionnelle de l'entreprise.	a.1 /a.5	 Processus d'amélioration continue Méthode SMART
S'engagent pour garantir des processus, explications et communications axés sur le client. Disposent de connaissances approfondies de leur propre marge de manœuvre et des directives correspondantes de l'entreprise. Disposent de connaissances de base sur les directives de l'entreprise.	 Aptitudes Ils savent expliquer les marges de manœuvre opérationnelles dans le contact avec le client dans des exemples de cas. Ils savent expliquer les directives de l'entreprise dans des exemples de cas. 	a.5 / a.6 / a.7	 Discussion sur les tâches, compétences et responsabilités Évaluation des possibilités d'action et de la marge de manœuvre de l'entreprise
Analysent les demandes des clients et les traitent sur les différents canaux rapidement et dans le respect des ressources.	 Aptitudes Ils traitent les demandes des clients à l'aide d'exemples sur différents canaux en fonction des ressources. Ils savent expliquer les principaux facteurs pour préserver la satisfaction de la clientèle. Les aptitudes spécifiques aux entreprises doivent être appliquées et développées par les participants en complément à la pratique professionnelle de l'entreprise. 	a.6	 Approfondissement et mise en réseau du module de base Communication Élaborer et mettre en œuvre des mesures pour préserver la satisfaction de la clientèle dans le con- texte de changements au niveau de l'entreprise et de la société

15 avril 2021 2021_LP_M5_Gestion des clients_V.2.1_FRE 7/23

Champ d'apprentissage 5.2 : Acquisition des informations & processus de service

Conditions-cadres

Nombre de leçons d'apprentissage	Nombre de leçons Enseignement présentiel / étude autonome
23	18 / 05

Conception méthodologique de l'enseignement

Transmission de connaissances : Puzzle, exposé, formation, film

Entraı̂nement: Exercices, consolidation des acquis

Exercice de transfert de connaissances : Application à son propre exemple

Dimensions des compétences pour le champ d'apprentissage 5.2 : Acquisition des informations & processus de service

Dimensions des compétences Les conseillers de service automobile	Contenus	Réfé- rence Situation de travail	Remarques
Sont prêts à réceptionner et contrôler toutes les don- nées pertinentes sur le véhicule et le client pour un con- trat.	 Aptitudes Ils nomment les données du véhicule pertinentes pour un ordre. Ils contrôlent les données des véhicules à l'aide 	a.1 /a.2	Utiliser des moyens auxiliaires pour contrôler les données du client et du véhicule
Analysent le véhicule seuls ou avec le client et lancent les mesures de remise en état et de service correspondantes.	 de moyens auxiliaires adaptés. Ils expliquent les mesures de service et de réparation à l'aide d'exemples. 		Formation aux jeux de rôles
Sont prêts à répondre aux besoins des clients de ma- nière appropriée et en respectant les délais.	Les aptitudes spécifiques aux marques et aux en- treprises doivent être appliquées et développées par les participants en complément à la pratique professionnelle de l'entreprise.		
Analysent les besoins des clients en détail dans le domaine des services après-vente.			
Se renseignent si nécessaire auprès du client ou des groupes d'intérêt pour clarifier immédiatement les questions ou points peu clairs.	Ils effectuent des entretiens avec les clients sur les processus de traitement à l'aide d'exemples de cas.	a.1	Formation aux jeux de rôles
Disposent de connaissances utilisateur dans le domaine de la coordination de la réception des ordres et de la planification de l'atelier.	 Aptitudes Ils coordonnent la réception de l'ordre avec la planification de l'atelier dans des exemples de cas à l'aide de différents moyens auxiliaires. 	a.2 / a.3 / a.6 / a.7	 Formation aux exemples de cas Formation aux jeux de rôles
Disposent de connaissances utilisateur en organisation et planification.	Ils appliquent des techniques de communication relatives à l'organisation du travail axées sur les solutions dans des exemples de cas.		Modèles d'organisation et de planification (modèle IPDRCE)

15 avril 2021 2021_LP_M5_Gestion des clients_V.2.1_FRE 9/23

Analysent leur manière de procéder avec leur équipe et en déduisent des mesures de changement si nécessaire. S'engagent proactivement pour défendre les intérêts de leur entreprise.	 Ils savent expliquer des solutions de mobilité alternatives pour le client. Ils appliquent différents modèles d'organisation et de planification. 		
Veillent à assurer une analyse minutieuse et une documentation sans faille des informations dans les systèmes correspondants. Sont motivés pour actualiser les systèmes d'information, de documentation et de planification de l'entreprise. Réfléchissent sur leur analyse en cas de points obscurs ou d'erreurs et en déduisent des mesures d'amélioration.	 Aptitudes Ils utilisent avec assurance les outils adaptés pour les analyses et documentations. Ils effectuent une analyse minutieuse des informations. Ils appliquent des techniques de communication adaptées pour gérer le client à l'aide d'exemples de cas en analyse des données. Ils savent expliquer la gestion des systèmes d'information, de documentation et de planification dans leur entreprise. Les aptitudes spécifiques aux marques et aux entreprises doivent être appliquées et développées par les participants en complément à la pratique professionnelle de l'entreprise. 	a.2 / a.4	 Consignation de toutes les informations relatives à l'analyse et à la documentation à l'aide d'appareils et de textes illustratifs Remplissage de feuilles d'analyse en collaboration avec le client Appliquer des techniques de communication Exemples de cas
Sont prêts à garder la vue d'ensemble des prestations de maintenance et de service à effectuer. Ont conscience du moment où ils doivent se concerter avec les services compétents dans l'entreprise. Se tiennent en permanence informés des offres et solutions possibles de manière autonome.	 Aptitudes Ils effectuent des recherches sur les offres et solutions dans le domaine après-vente. Ils effectuent des entretiens avec les clients sur les prestations de garantie et de complaisance à l'aide d'exemples de cas. Ils effectuent des entretiens avec les clients sur les contrats de maintenance et spéciaux existants avec une approche axée sur la solution. 	a.3 / a.5	 Utiliser différentes sources pour la recherche d'offres et de solutions dans le domaine après-vente Formation aux jeux de rôles

15 avril 2021 2021_LP_M5_Gestion des clients_V.2.1_FRE 10/23

Veillent en permanence aux prestations de garantie et de complaisance et aux contrats de maintenance et spéciaux existants lors du développement de la solution.	Les aptitudes spécifiques aux marques et aux en- treprises doivent être appliquées et développées par les participants en complément à la pratique professionnelle de l'entreprise.		
Disposent de connaissances utilisateur des programmes utilisateur en informatique. 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.	 Aptitudes Ils utilisent des programmes informatiques adaptés dans le service après-vente. Ils utilisent des programmes informatiques adaptés pour la coordination et la planification. À l'aide des besoins des clients et des indicateurs de l'atelier dans des exemples de cas, ils déduisent des mesures et solutions adaptées. 	a.6 / a.7	 Plus-value Analyser les indicateurs de l'atelier et les besoins des clients, les comparer et les mettre en œuvre Exemples de cas
Veillent à développer le système d'information spéci- fique au client, à le contrôler régulièrement et à l'actuali- ser.	Les aptitudes spécifiques aux marques et aux en- treprises doivent être appliquées et développées par les participants en complément à la pratique professionnelle de l'entreprise.		

15 avril 2021 2021_LP_M5_Gestion des clients_V.2.1_FRE 11/23

Champ d'apprentissage 5.3 : Conseil des clients

Conditions-cadres

Nombre de leçons d'apprentissage	Nombre de leçons Enseignement présentiel / étude autonome
23	18 / 05

1.1.1 Conception méthodologique de l'enseignement

Transmission de connaissances : Puzzle, exposé, formation, film

Entraı̂nement: Exercices, consolidation des acquis

Exercice de transfert de connaissances : Application à son propre exemple

Dimensions des compétences pour le champ d'apprentissage 5.3 : Conseil des clients

Dimensions des compétences Les conseillers de service automobile	Contenus	Réfrence Situation de travail	Remarques
Évaluent les demandes des clients et instaurent les mesures requises. Analysent les besoins des clients en détail dans le domaine des services après-vente. Sont prêts à répondre aux besoins des clients de manière appropriée et en respectant les délais.	Aptitudes Ils savent élaborer des propositions de solutions dans le service après-vente à l'aide d'exemples de cas. Ils savent analyser les processus de vente dans des exemples de cas et déduire des mesures d'amélioration.	a.1 / a.2	 Obtention de solutions gagnantes pour tous Saisir différents groupes cibles de clients et réagir comme il faut aux différentes réactions communicatives des clients Approfondissement et mise en réseau du processus de vente Distinguer les très bons processus de vente de ceux moins bons et en déduire les améliorations requises
Disposent de connaissances utilisateur dans le domaine des capacités de communication et d'argumentation. Effectuent des entretiens de conseil et de vente et les concluent de manière vérifiable.	 Aptitudes Ils savent expliquer les principaux facteurs du processus de réclamation à l'aide d'exemples de cas. Ils traitent les réclamations des exemples de cas de manière compréhensible et axée sur les solutions. 	a.2 / a.4	 Approfondissement et mise en réseau du concept Har- vard et processus de récla- mation Exemples de la pratique Approfondissement et mise en réseau du processus de vente
Développent en autonomie ou en équipe des solutions pour les clients dans le domaine des services aprèsvente.		a.3	 Traiter l'acquisition et la vente Obtention de solutions gagnantes pour tous

15 avril 2021 2021_LP_M5_Gestion des clients_V.2.1_FRE 13/23

S'engagent pour trouver des solutions individuelles pour les clients adaptées sur le plan économique et technique. Analysent leurs marges de manœuvre en matière de possibilités de vente lors de l'entretien avec le client et élaborent une offre axée sur le client et l'entreprise. Déduisent de l'entretien avec le client des solutions possibles axées sur le client et les expliquent de manière compréhensible. Sont prêts à expliquer clairement aux clients des prestations complémentaires et liées aux accessoires opportunes. Veillent toujours à accorder toute leur attention au client et à faire preuve de compréhension pour sa situation. S'engagent pour obtenir les meilleures solutions possibles pour les clients dans le respect des conditions de l'entreprise.	Aptitudes • Ils élaborent des offres axées sur l'entreprise et les clients dans des exemples de cas. • Ils savent expliquer simplement et clairement des prestations supplémentaires et liées aux accessoires ciblées.	a.4 / a.5	 Module de base Communication Exemples de cas Élaborer une offre axée sur le client et l'entreprise (Poursuite du module de base) Technique FKVR (constatation, conséquence, proposition, calme)
Ont conscience du moment où ils doivent se concerter avec les services compétents dans l'entreprise.	 Aptitudes Ils expliquent différentes formes d'organisations opérationnelles internes à l'entreprise à l'aide d'exemples. 	a.5	Analysent et appliquent diffé- rentes formes d'organisation opé- rationnelle
Sont prêts à informer correctement les clients sur les différentes possibilités de paiement.	Aptitudes • Ils savent expliquer clairement différentes possibilités de paiement à l'aide d'exemples de cas.	a.4	Exemples pratiques : achat sur facture, avance, cartes

15 avril 2021 2021_LP_M5_Gestion des clients_V.2.1_FRE 14/23

	Ils expliquent les avantages et inconvénients de différents moyens de paiement à l'aide d'exemples.		de crédit et systèmes de virement électroniques et immédiat, Twint, etc. • Avantages et inconvénients des différents moyens de paiement
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. Sont motivés pour garantir ou restaurer la satisfaction du client et de l'entreprise.	 Aptitudes Ils appliquent des techniques de communication adaptées pour garantir la satisfaction de la clientèle dans des exemples de cas. Ils répondent aux besoins des clients et à leurs désirs dans des exemples de cas avec compétence et une approche axée sur les solutions. Les aptitudes spécifiques aux marques et aux entre-	a.7	Traité dans le module principal 2 Acquisition et vente • Formation aux jeux de rôles
Sont en mesure de réceptionner fidèlement les be- soins et souhaits des clients et de proposer des offres ou prestations supplémentaires personnalisées en conséquence.	prises doivent être appliquées et développées par les participants en complément à la pratique professionnelle de l'entreprise.		
Disposent de connaissances de base dans le domaine du marketing.	 Aptitudes Ils savent expliquer les différents concepts marketing dans leur branche. Ils évaluent le rapport des activités en ligne et hors ligne à l'aide d'exemples et en déduisent des mesures appropriées. 	a.7	Traité dans le module principal 2 Acquisition et vente

15 avril 2021 2021_LP_M5_Gestion des clients_V.2.1_FRE 15/23

Champ d'apprentissage 5.4 : Avoir un entretien ciblé

Conditions-cadres

Nombre de leçons d'apprentissage	Nombre de leçons Enseignement présentiel / étude autonome
23	18 / 05

1.1.3 Conception méthodologique de l'enseignement

Transmission de connaissances : Puzzle, exposé, formation, film

Entraı̂nement: Exercices, consolidation des acquis

Exercice de transfert de connaissances : Application à son propre exemple

Dimensions des compétences pour le champ d'apprentissage 5.4 : Avoir un entretien ciblé

Dimensions des compétences Les conseillers de service automobile	Contenus	Réfrence Situation de travail	Remarques
Effectuent des entretiens de conseil et de vente et les concluent de manière vérifiable.	Aptitudes Ils appliquent les techniques de communication pour des entretiens difficiles dans des exemples de cas.	a.4	Jeux de rôlesExemples de cas
Effectuent des entretiens exigeants avec les clients et en cas de conflits de manière ciblée.	Aptitudes Ils appliquent des techniques de communication adaptées lors d'entretiens conflictuels dans des exemples de cas avec une approche axée sur les solutions.	a.5	Jeux de rôlesExemples de cas
Disposent de connaissances utilisateur des différentes techniques de communication et d'entretien.	Aptitudes • Ils savent appliquer différentes techniques de communication dans des exemples de cas avec une approche axée sur le client.	a.5	Jeux de rôlesExemples de cas
Disposent de connaissances utilisateur des techniques de négociation.	Aptitudes • Ils savent appliquer des techniques de communication adaptées lors des processus de négociation avec le client dans des exemples avec une approche axée sur les solutions.	a.5	Jeux de rôlesExemples de cas
Analysent au préalable les entretiens avec les clients et s'y préparent systématiquement.	Aptitudes • Ils préparent les entretiens avec les clients sur la base d'exemples de cas de manière systématique et axée sur les solutions.	a.5	Jeux de rôlesExemples de cas

15 avril 2021 2021_LP_M5_Gestion des clients_V.2.1_FRE 17/23

Description des situations de travail et dimensions des compétences pour le module principal 5 « Gestion des clients »

Situation de travail

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 besoin est, 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.

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

Critères de performance

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.

Les conseillers de service automobile...

Potentiel de réalisation

Analysent les besoins des clients en détail dans le domaine des services aprèsvente.

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.

15 avril 2021 2021_LP_M5_Gestion des clients_V.2.1_FRE 18/23

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.

- 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.3 Développer des solutions dans le domaine des services après-vente

Les conseillers de service automobile développent des solutions dans le domaine des services après-vente (service et entretien, etc.) pour le client en autonomie ou en collaboration avec d'autres collaborateurs et services.

Ils obtiennent des informations sur les prestations de maintenance et de service à apporter (y compris les prestations de garantie et de service) en fonction de la situation. Ils se remémorent les éventuelles prestations de garantie et / ou de complaisance et le cas échéant les contrats de maintenance et spéciaux existants.

Sur la base de l'analyse des besoins, ils développent des propositions (le cas échéant des options) dans le domaine du service et de l'entretien du véhicule, le cas échéant en collaboration avec le chef d'atelier ou d'autres services compétents. Si besoin est, ils organiLes conseillers de service automobile...

Potentiel de réalisation

 Développent en autonomie ou en équipe des solutions pour les clients dans le domaine des services après-vente.

Connaissances, compréhension

- Disposent de connaissances de base dans le domaine spécialisé et technique, y compris les spécialités spécifiques aux différentes marques.
- Disposent de solides connaissances dans le domaine des prestations de garantie, de complaisance et d'assurance.
- Disposent de connaissances utilisateur de la gestion d'entreprise (notamment calcul, chiffres clés, calculs tarifaires, taxe sur la valeur ajoutée, etc.).
- Disposent de connaissances utilisateur dans le domaine de l'organisation.

15 avril 2021 2021_LP_M5_Gestion des clients_V.2.1_FRE 19/23

sent une solution de mobilité alternative ou un service de récupération et de livraison. En cas de retards de livraison possibles ou de goulets d'étranglement dans l'atelier, ils examinent des rendez-vous alternatifs pour le client.

Dans des situations exigeantes, ils effectuent une analyse et en déduisent des possibilités de solutions adaptées en fonction du client.

Attitudes, valeurs, motivation

- S'engagent pour trouver des solutions individuelles pour les clients adaptées sur le plan économique et technique.
- Sont prêts à garder la vue d'ensemble des prestations de maintenance et de service à effectuer.
- Veillent en permanence aux prestations de garantie et de complaisance et aux contrats de maintenance et spéciaux existants lors du développement de la solution.
- Se tiennent en permanence informés des offres et solutions possibles de manière autonome.

Métacognition

 Analysent leur manière de procéder avec leur équipe et en déduisent des mesures de changement si nécessaire.

a.4 Mener des entretiens de conseil et de vente et conclure

Les conseillers de service automobile mènent des entretiens de conseil avec le client en vue de conclure la vente.

Sur la base de la clarification des besoins et de solutions possibles, ils se remémorent les conditions de l'entreprise et les marges de manœuvre disponibles. Ils préparent un devis adapté. Le cas échéant, ils consultent les services compétents au sein de l'entreprise (chef d'atelier, supérieur, etc.).

Lors de l'entretien de conseil, ils soumettent les possibilités de solutions au client en fonction de la situation et les informent sur les travaux à venir et autres travaux requis (vidange, changement des pneus, réparation d'un impact...) ainsi que les conditions correspondantes. Ils proposent au client des prestations complémentaires et liées aux accessoires opportunes. Ils conseillent les clients sur la réalisation de potentiels en matière d'efficience énergétique et leur donnent des conseils pour une conduite écologique.

Ils appliquent les techniques d'entretien et de négociation en fonction de la situation pour conclure la vente en s'axant sur le profit obtenu en faveur de leur entreprise.

Ils élaborent l'ordre pour l'exécution des travaux de service et d'entretien (ordre d'atelier) et le soumettent au client pour signature. Si

Les conseillers de service automobile...

Potentiel de réalisation

 Effectuent des entretiens de conseil et de vente et les concluent de manière vérifiable.

Connaissances, compréhension

- Disposent de connaissances utilisateur des offres.
- Disposent de connaissances utilisateur dans le domaine des entretiens et des techniques de communication et de négociation.
- Ont des connaissances utilisateur dans le domaine des programmes utilisateur en informatique.
- Disposent de solides connaissances des potentiels d'efficience énergétique.

Attitudes, valeurs, motivation

- S'engagent pour obtenir les meilleures solutions possibles pour les clients dans le respect des conditions de l'entreprise.
- Sont prêts à expliquer clairement aux clients les prestations complémentaires et liées aux accessoires opportunes.
- Sont motivés pour actualiser les systèmes d'information, de documentation et de planification de l'entreprise.
- Sont prêts à informer correctement les clients sur les différentes possibilités de paiement.

15 avril 2021 2021 LP_M5_Gestion des clients_V.2.1_FRE 20/23

l'ordre est validé, ils conviennent d'un rendez-vous dans l'atelier pour la réalisation des travaux.

Ils actualisent les systèmes d'information, de documentation et de planification correspondants de l'entreprise.

Métacognition

Analysent leurs marges de manœuvre en matière de possibilités de vente lors de l'entretien avec le client et élaborent une offre axée sur le client et l'entreprise.

a.5 Mener des entretiens exigeants avec les clients et en cas de conflits et conclure

Les conseillers de service automobile estiment si un entretien avec un client sera difficile ou non (par exemple réclamations, retards importants et coûts supplémentaires, etc.). Au préalable, ils obtiennent directement les données pertinentes ou à l'aide des systèmes d'information numériques.

Selon leurs possibilités, ils se préparent systématiquement à l'entretien et planifient un déroulement structuré.

Les conseillers de service automobile mènent des entretiens en cas de conflits et des entretiens difficiles en écoutant le client et en prenant en compte ses souhaits et demandes (réclamations incluses) de manière pertinente. Lors de l'entretien, ils soumettent au client des solutions qui vont dans son sens sur la base des directives de l'entreprise et de la marque et d'éventuels travaux de recherche. Ils aspirent à satisfaire le client et l'entreprise.

Si besoin est, ils consultent d'autres services dans l'entreprise, soit au préalable soit pendant l'entretien, ou les font participer à l'entretien.

Ils concluent les entretiens de conseil avec le client en élaborant un ordre pour des travaux de service et d'entretien et en le faisant signer. Le cas échéant, ils informent les services compétents conformément aux directives de l'entreprise.

Ils actualisent les systèmes d'information, de documentation et de planification correspondants de l'entreprise.

Ils réfléchissent régulièrement sur la relation avec le client et leur propre comportement lors d'entretiens difficiles avec les clients et, le cas échéant, introduisent des mesures de concert avec leur service supérieur.

Les conseillers de service automobile...

Potentiel de réalisation

Effectuent des entretiens exigeants avec les clients et en cas de conflits de manière ciblée.

Connaissances, compréhension

- Disposent de connaissances utilisateur des différentes techniques de communication et d'entretien.
- Disposent de connaissances utilisateur des techniques de négociation.
- Disposent de connaissances approfondies de leur propre marge de manœuvre et des directives correspondantes de l'entreprise.

Attitudes, valeurs, motivation

- Veillent toujours à accorder toute leur attention au client et à faire preuve de compréhension pour leur situation.
- Sont motivés pour garantir ou restaurer la satisfaction du client et de l'entreprise.
- Ont conscience du moment où ils doivent se concerter avec les services compétents dans l'entreprise.

Métacognition

- Analysent au préalable les entretiens avec les clients et s'y préparent systématiquement.
- Déduisent de l'entretien avec le client des solutions possibles axées sur le client et les expliquent de manière compréhensible.
- Réfléchissent sur leur entretien avec le client et en déduisent si besoin des possibilités d'amélioration.

15 avril 2021 2021_LP_M5_Gestion des clients_V.2.1_FRE 21/23

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

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.

15 avril 2021 2021_LP_M5_Gestion des clients_V.2.1_FRE 22/23

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'efficience 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.

- 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.

15 avril 2021 2021_LP_M5_Gestion des clients_V.2.1_FRE 23/23