AGVS | UPSA
Auto Gewerbe Verband Schweiz
Union professionnelle suisse de l'automobile
Unione professionale svizzera dell'automobile

Plan d'enseignement des conseillers de service automobile

Module 6 – Services après-vente et coordination (module principal)

Document	Plan d'enseignement des conseillers de service automobile Module 6 – Services après-vente et coordination (module principal)
Contenu	• Vue d'ensemble des modules de formation • Vue d'ensemble – plan d'enseignement 6 • 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

mobilcity.ch

AGVS/UPSA
Wölflistrasse 5, 3006 Bern
Telefon 031 307 15 15, Fax 031 307 15 16
info@agvs-upsa.ch, www.agvs-upsa.ch

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	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	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	
	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	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	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	
					366	100	466	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 « Services après-vente et coordination » est divisé en champs d’apprentissage que voici :

- Champ d’apprentissage 6.1 : Processus après-vente
- Champ d’apprentissage 6.2 : Interface avec les groupes d’intérêt & entreprises partenaires
- Champ d’apprentissage 6.3 : Gestion des informations & coordination des ordres
- Champ d’apprentissage 6.4 : Collaboration avec différents groupes d’intérêt

Conditions-cadres didactiques
En raison du concept didactique, les conditions-cadres suivantes s’appliquent pour le module « Services après-vente & coordination » :
Heures d’apprentissage 110 leçons d’apprentissage sont disponibles dont 88 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 Module 5 – Gestion des clients
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 6.1 : Processus après-vente

Conditions-cadres

Nombre de leçons d’apprentissage	Nombre de leçons Enseignement présentiel / étude autonome
40	32 / 08

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 6.1 : Processus après-vente

Dimensions des compétences Les conseillers de service automobile...	**Contenus**	**Réfrence Situation de travail**	**Remarques**
Disposent de connaissances approfondies dans le domaine des bases légales et de technique des assurances de la branche automobile. Disposent de connaissances fondamentales des bases légales et de l'entreprise lors de la collaboration avec les entreprises partenaires.	• Ils disposent de compétences du droit de rétention, droit de la responsabilité civile, contrat d'entreprise, LCR (loi fédérale sur la circulation routière, garantie / défauts). • Ils savent expliquer les motifs à l'origine de l'obligation. • Ils savent expliquer la différence entre responsabilité causale et responsabilité pour faute. • Ils savent résoudre des cas simples sur différents types de responsabilité. • Ils savent expliquer des concepts techniques centraux comme la déclaration d'intention. • Ils savent créer un contrat sur des cas simples. • Ils savent expliquer tous les aspects juridiques d'un contrat (par exemple la liberté contractuelle, la nullité d'un contrat, l'exécution d'un contrat). • Ils expliquent la condition et l'effet de la prescription. • Ils savent résoudre et justifier des cas simples sur les délais de prescription. • Ils expliquent les moyens de garantie (fonctionnement de la réserve de propriété, du droit de rétention et de la caution).	c.1 / c.4	• Moyens de sécurisation : fonctionnement • Délimitation entre le contrat de vente et le contrat d'entreprise • Obligations du contrat de vente • Liberté de forme • Importance du lieu d'exécution et de l'intérêt et du risque • Droits et devoirs de l'acheteur en cas de livraison défectueuse • Importance de l'obligation d'examen • Conséquences du retard de réception (dommages et intérêts) par l'acheteur • Procédure en cas de défaut de paiement de l'acheteur • Les différents points de la procédure d'ouverture du

	• Ils décrivent la procédure à suivre pour engager une procédure de recouvrement de créances. • Ils expliquent les principaux facteurs juridiques en collaboration avec les entreprises partenaires. • Ils expliquent les aspects les plus importants de l'obligation d'examen. • Ils savent expliquer tous les aspects juridiques d'une offre/d'un devis. • Ils résolvent des cas simples dans des exemples sur le droit de rétention pour les réparations. • Ils résolvent des cas simples dans des exemples sur le droit de rétractation du commanditaire. • Ils savent appliquer correctement la TVA dans des exemples de cas. • Ils expliquent les droits et obligations des différentes parties dans des exemples de cas. • Ils connaissent les risques juridiques et d'assurance liés à la cession/livraison d'un véhicule en présence et en l'absence du propriétaire du véhicule. • Ils connaissent les risques juridiques et d'assurance liés au stockage des véhicules et des clés. • Ils connaissent les risques juridiques et d'assurance liés à la prise en charge directe et sans contact du véhicule ou à la remise du véhicule (dommages antérieurs, transfert de risques/responsabilité).		droit de la poursuite dans le bon ordre • Distinction entre contrat de travail, contrat d'entreprise, commande • Obligations du contrat d'entreprise • Liberté de forme et avantage de l'écrit • L'obligation d'examen comme condition préalable aux droits • Les trois droits, notamment le droit de rectification ; la résolution de cas simples • Obligation de garantie matérielle • Droit de rétention pour les réparations et résolution de cas simples, types de résiliation, droit de retrait du commanditaire à tout moment • Connaissance d'utilisateur des taux de TVA et du droit de la TVA dans la pratique, mission et fonctionnement de la TVA, calcul d'exemples • Traitement financier, droits et obligations des parties, traitement pratique

	• Ils savent expliquer les risques juridiques et d'assurance sur la base d'exemples pratiques dans le cadre du stockage des biens des clients (clés, véhicule, roues, toit rigide, etc.).		
Disposent de connaissances de base en technique automobile. Disposent de connaissances de base des problèmes en technique automobile. 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. Analysent les ordres d'atelier par urgence et disponibilité et coordonnent un déroulement irréprochable pour le client et l'atelier.	• Ils disposent de connaissances de base dans le domaine de la technique automobile. • Ils savent conseiller les clients avec compétence lors d'exemples de cas avec des problèmes techniques automobiles. • Ils savent estimer les temps et processus de travail pertinents dans des exemples de cas avec des problèmes techniques automobiles. • Ils savent utiliser correctement les systèmes d'information et de planification dans le cadre d'exemples. *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.*	c.1 / d.3	• Planification de l'atelier • Temps de travail • Heures supplémentaires • Temps indicatifs
Disposent de connaissances utilisateur sur le système de facturation de l'entreprise (par exemple établissement de factures, chiffres clés de performance, imputation, calculs, etc.). 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.	• Ils savent expliquer les facteurs les plus importants de la réalisation/facturation de la prestation par l'entreprise dans leur environnement professionnel. • Ils citent les directives légales en matière de facturation. • Ils sont capables d'appliquer les aspects les plus importants de la facturation des prestations de l'entreprise à l'aide d'exemples de cas.	c.1	• Directives légales en matière de facturation • Indicateurs dans le domaine de l'atelier, du stock et du service à la clientèle • Calculation de vente augmentant et diminuant • Utilisation d'Excel

	• Ils comprennent les origines des taux de facturation de l'entreprise (internes, externes, rabais). • Ils expliquent les chiffres clés les plus importants de leur entreprise à l'aide d'exemples.		
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 réception/reprise du véhicule et instaurent si nécessaire des mesures d'amélioration.	• Ils savent expliquer le processus de service de la réception du véhicule à sa remise. • Ils savent expliquer leur mission de coordinateur des interfaces dans des exemples de cas. • Ils savent expliquer les mesures de modification du processus de service dans des exemples de cas. *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.*	c.1	• Traitement du processus de service dans le domaine de l'organisation de l'atelier • Interface avec la gestion des clients
S'engagent pour proposer des solutions de mobilité axées sur les clients. Après la restitution d'un véhicule de remplacement, analysent le déroulement de la mobilité et instaurent des mesures de changement si nécessaire.	• Ils disposent de connaissances de base dans le domaine des bases légales et de technique des assurances en lien avec les véhicules de remplacement. • Ils expliquent la manière de procéder en cas de dégâts sur le véhicule de remplacement par le locataire dans des exemples de cas. • Veillent à présenter au client de manière intelligible des technologies novatrices (entraînement, sécurité, etc.).	c.2	• Procédure en cas de dégâts par le locataire • Types d'amortissement limités pour les véhicules de remplacement sur les plaques/l'assurance du client

	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.		
Disposent de connaissances utilisateur dans le domaine informatique.	• *Ils utilisent les programmes informatiques nécessaires pour le traitement des processus après-vente dans des exemples.* *(Connaissances de base ou module de base)*	d.2	• *Word, Excel, PowerPoint*
Disposent de connaissances de base des pièces détachées.	• Ils expliquent le déroulement de la commande et les conditions de retour des pièces détachées. • Ils savent expliquer les variantes de commande pour l'achat de pièces détachées. *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.*	d.2	• Déroulement de la commande • Conditions de retour • Variantes de commande (commandes quotidiennes, commandes de stock, commandes d'atelier, etc.)
Établissent des propositions de solution pour des tâches exigeantes et des situations difficiles de manière ciblée et systématique. Ont conscience qu'ils assument la responsabilité de leurs actes. Sont prêts à réagir avec flexibilité en cas de difficultés.	Ils expliquent des propositions de solutions dans des situations difficiles du processus après-vente dans des exemples. *Les aptitudes spécifiques aux entreprises doivent être appliquées et développées par les participants en complément à la pratique professionnelle de l'entreprise.*	d.2/d.3	• Exemples pratiques • Divergence de coûts et de délais, dommages et divergence de qualité

Champ d’apprentissage 6.2 : Interface avec les groupes d’intérêt et entreprises partenaires

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 6.2 : Interface avec les groupes d'intérêt et entreprises partenaires

Dimensions des compétences Les conseillers de service automobile...	**Contenus**	**Référence Situation de travail**	**Remarques**
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. Sont en mesure de coordonner le déroulement de la réception du véhicule et de sa remise avec toutes les interfaces de manière appropriée.	*Les aptitudes spécifiques aux entreprises doivent être appliquées et développées par les participants en complément à la pratique professionnelle de l'entreprise.*	c.1	• Divergence au niveau des délais • Divergence au niveau des coûts • Dommages • Travaux supplémentaires • Traitement du processus de service • Interface avec le module de gestion des clients
Garantissent toujours la vue d'ensemble de la disponibilité des véhicules de remplacement.	*Les aptitudes spécifiques aux entreprises doivent être appliquées et développées par les participants en complément à la pratique professionnelle de l'entreprise.*	c.2	• Plan d'intervention
Veillent à assurer une gestion responsable de la communication et de la collaboration avec les entreprises partenaires. Disposent de connaissances de base sur la collaboration avec les entreprises partenaires.	• Ils disposent de connaissances de base dans le domaine des bases légales et de technique des assurances en lien avec les entreprises partenaires. • Ils appliquent des techniques de communication adaptées lors des négociations avec les entreprises partenaires dans des exemples de cas.	c.3/c.4	• Respect des directives de garantie légale et autre • Responsabilité • Clause de non-responsabilité

Disposent de connaissances utilisateur sur les négociations. S'engagent proactivement pour défendre les intérêts de leur entreprise. Entretiennent les relations avec les entreprises partenaires (autres garages, ateliers, carrosseries, importateurs, etc.) et les développent. Réfléchissent à la collaboration avec les interlocuteurs des entreprises partenaires et instaurent si besoin est des mesures de modification ou un changement. 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.	• Ils expliquent les principaux facteurs en collaboration avec les entreprises partenaires. • Ils citent les possibilités d'évolution dans la collaboration avec les entreprises partenaires. • Ils expliquent les mesures de changement adaptées dans la collaboration avec les entreprises partenaires avec une approche axée sur la solution dans 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.*		
Estiment la situation en présence de difficultés et en déduisent des solutions axées sur le client de concert avec l'atelier. Sont prêts à garder la vue d'ensemble de tous les ordres.	• En cas de difficultés, ils planifient des possibilités de solutions axées sur le client à l'aide d'exemples de cas. • Ils expliquent la coordination avec l'atelier lors de difficultés à l'aide d'exemples de cas.	d.1	

	Les aptitudes spécifiques aux entreprises doivent être appliquées et développées par les participants en complément à la pratique professionnelle de l'entreprise.		
Font preuve d'ouverture dans leur communication avec des équipes hétérogènes et interculturelles. Sont prêts à aller vers les autres membres de l'équipe proactivement dans un esprit de coopération. Ont conscience du rôle qu'ils assument dans l'équipe. Réfléchissent sur leur rôle dans l'équipe et adaptent leur comportement et leur gestion aux spécificités en présence.	• Ils expliquent les techniques de communication adaptées en lien avec des équipes hétérogènes dans des exemples. • Ils appliquent différentes techniques de communication avec les membres de l'équipe dans des exemples de cas afin de promouvoir la coopération. *Les aptitudes spécifiques aux entreprises doivent être appliquées et développées par les participants en complément à la pratique professionnelle de l'entreprise.*	d.4	• Bases de la motivation • Diriger avec des objectifs • Commander • Contrôler • Corriger • Communiquer • Coordonner • Coopérer

Champ d’apprentissage 6.3 : Gestion des informations et coordination des ordres

Conditions-cadres

Nombre de leçons d’apprentissage	Nombre de leçons Enseignement présentiel / étude autonome
30	24 / 06

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 6.3 : Gestion des informations et coordination des ordres

Dimensions des compétences Les conseillers de service automobile...	**Contenus**	**Réfrence Situation de travail**	**Remarques**
Garantissent au client une réception du véhicule sûre et une remise propre.	*Les aptitudes spécifiques aux entreprises doivent être appliquées et développées par les participants en complément à la pratique professionnelle de l'entreprise.*	c.1	• Traitement du processus de service • Best Practice
Disposent de connaissances utilisateur en gestion du temps. Disposent de connaissances utilisateur en coordination. Garantissent toujours la vue d'ensemble de la disponibilité des véhicules de remplacement.	• Ils expliquent les principaux facteurs de la gestion du temps dans des exemples de cas. • Ils planifient la coordination d'un processus de service à l'aide d'exemples.	c.1 / c.2	• Bases telles que les « bases A/B/C » • Communiquer • Coordonner • Coopérer
Coordonnent les prestations de l'entreprise pour le client avec les entreprises partenaires (autres garages, ateliers et entreprises de carrosserie, importateurs, etc.) de manière ciblée et axée sur l'entreprise. Sont en mesure d'octroyer et de coordonner des ordres ciblés réalisés par des entreprises partenaires pour des prestations proposées par l'entreprise au client. Veillent à garantir un échange régulier avec les entreprises partenaires pour se tenir au courant des nouveautés et des innovations d'avenir.	*Les aptitudes spécifiques aux entreprises doivent être appliquées et développées par les participants en complément à la pratique professionnelle de l'entreprise.*	c.3/c.4	

Veillent à assurer une documentation sans faille et un déroulement irréprochable des interactions avec les autorités et assurances. Sont en mesure de traiter un sinistre avec les autorités compétentes, les assurances ou l'atelier conformément aux directives de l'entreprise.	• Ils traitent des ordres pour des cas d'assurance, la quote-part, le leasing avec des exemples de cas. • Ils documentent ainsi leurs exemples de cas sans faille. *Les aptitudes spécifiques aux entreprises doivent être appliquées et développées par les participants en complément à la pratique professionnelle de l'entreprise.*	c.5	• Traitement des ordres pour les cas d'assurance • Franchise • Taxe sur la valeur ajoutée • Leasing
Coordonnent les ordres et procédures d'atelier de manière claire et systématique. 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. 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. Disposent de solides connaissances dans la gestion des systèmes de planification et d'information de l'entreprise. 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.	• Ils expliquent les chiffres clés de l'atelier à l'aide d'exemples de cas. • Ils coordonnent les ordres et procédures de l'atelier de manière claire avec des exemples de cas. • Ils expliquent comment procéder pour traiter les ordres d'atelier dans les délais et le respect des coûts à l'aide d'exemples. • Ils appliquent les moyens auxiliaires nécessaires avec assurance pour planifier et coordonner les ordres et procédures d'atelier à l'aide d'exemple. • Ils définissent les priorités pour les ordres d'atelier en fonction de leur urgence et de la disponibilité à l'aide d'exemples de cas et les expliquent.	d.1	• Analyse ABCD, définition de priorités • *Calcul du taux de facturation* • *Directives légales en matière de facturation* • *Indicateurs dans le domaine de l'atelier, du stock et du service à la clientèle* • *Calcul d'achats, calculation de vente augmentant et diminuant* • *Utilisation d'Excel*

Disposent de connaissances de base des compétences de direction. Sont prêts à garantir la transparence des informations. Coordonnent différents groupes d'intérêt dans le domaine du service à la clientèle sur différents canaux. Disposent de connaissances utilisateur en coordination des tâches et interfaces. Sont prêts à garder la vue d'ensemble et à définir de bonnes priorités pour les ordres.	Ils nomment les principales tâches et interfaces pour la coordination des ordres et procédures d'atelier à l'aide d'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.*	d.1 / d.2	• Gestion des informations et de la communication

Champ d’apprentissage 6.4 : Collaboration avec différents groupes d’intérêt

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 6.4 : Collaboration avec différents groupes d'intérêt

Dimensions des compétences Les conseillers de service automobile...	**Contenus**	**Réfrence Situation de travail**	**Remarques**
Garantissent au client une réception du véhicule sûre et une remise propre. S'engagent pour trouver une solution adaptée à la situation pour le client et l'entreprise.	*Les aptitudes spécifiques aux entreprises doivent être appliquées et développées par les participants en complément à la pratique professionnelle de l'entreprise.*	c.1	• Processus de service
S'engagent pour trouver des solutions appropriées et constructives en collaboration avec les assurances et autorités.	*Les aptitudes spécifiques aux entreprises doivent être appliquées et développées par les participants en complément à la pratique professionnelle de l'entreprise.*	c.5	
Veillent à avoir une apparence irréprochable. Coordonnent différents groupes d'intérêt dans le domaine du service à la clientèle sur différents canaux. Veillent à garantir un échange d'informations transparent avec les groupes d'intérêt internes et externes. Analysent les demandes et informations et prennent contact avec les groupes d'intérêt correspondants. Sont en mesure de transmettre de nouvelles informations aux groupes d'intérêt correspondants par le biais des canaux adaptés. Communiquent sur différents canaux avec les groupes d'intérêt de manière ciblée et avec compétence.	• Ils expliquent les groupes d'intérêt requis et leurs domaines d'activité à l'aide d'exemples de cas. • Ils informent les groupes d'intérêt avec transparence et de manière ciblée sur les procédures et les processus à l'aide d'exemples de cas. • Ils reconnaissent les informations importantes pour la procédure d'ordre dans des exemples de cas et les transmettent aux groupes d'intérêt correspondants. *Les aptitudes spécifiques aux entreprises doivent être appliquées et développées par les participants en complément à la pratique professionnelle de l'entreprise.*	d.1/d.2	• Contenu des cartes d'ordre, factures, offres, etc.

Établissent des propositions de solution pour des tâches exigeantes et des situations difficiles de manière ciblée et systématique. Sont prêts à expliquer les propositions de solutions de manière compréhensible et avec des arguments probants. Veillent à garantir une communication convaincante et ouverte. Disposent de connaissances utilisateur en gestion des conflits (bases de la gestion des conflits). Veillent à gérer les situations difficiles avec flexibilité et compétence. S'intègrent avec leur personnalité et leur comportement au sein de l'équipe. Veillent toujours à donner des feedbacks constructifs et s'engagent pour une culture du feedback positive au sein de l'entreprise. Font preuve d'ouverture dans leur communication avec des équipes hétérogènes et interculturelles. Sont prêts à aller vers les autres membres de l'équipe proactivement dans un esprit de coopération.	• Ils appliquent des stratégies de feedback ciblées dans des exemples de cas de manière constructive. *Les aptitudes spécifiques aux entreprises doivent être appliquées et développées par les participants en complément à la pratique professionnelle de l'entreprise.*	d.3/d.4	

Description des **situations de travail et dimensions des compétences** pour le module principal 6 « Services après-vente & coordination »

Situation de travail	Critères de performance
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.	Les conseillers de service automobile... **Potentiel de réalisation** • Proposent au client des solutions de mobilité et les coordonnent.

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.	**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.3 Coordonner les prestations de service à la clientèle de l'entreprise avec les entreprises partenaires Les conseillers de service automobile s'informent sur les entreprises partenaires et sur les conditions-cadres afférentes. Si besoin est, ils prennent contact avec les entreprises partenaires pour exécuter les prestations de l'entreprise pour le client dans le respect des délais et de manière adaptée. Ils coordonnent les délais et travaux entre les services compétents au sein de l'entreprise et dans les entreprises partenaires. Si besoin est, ils organisent les travaux de l'entreprise partenaire qui sont effectués dans leur entreprise (par exemple installation ultérieure de vitres teintées, travaux d'installation de superstructures sur des utilitaires, etc.). Les conseillers de service automobile garantissent l'assurance qualité du travail effectué.	Les conseillers de service automobile... **Potentiel de réalisation** • Coordonnent les prestations de l'entreprise pour le client avec les entreprises partenaires (autres garages, ateliers et entreprises de carrosserie, importateurs, etc.) de manière ciblée et axée sur l'entreprise. **Connaissances, compréhension** • Disposent de connaissances de base sur la collaboration avec les entreprises partenaires. • Disposent de connaissances utilisateur sur les négociations. **Attitudes, valeurs, motivation** • Veillent à assurer une gestion responsable de la communication et de la collaboration avec les entreprises partenaires. • S'engagent proactivement pour défendre les intérêts de leur entreprise. **Métacognition** • Sont en mesure d'octroyer et de coordonner des ordres ciblés réalisés par des entreprises partenaires pour des prestations proposées par l'entreprise au client.

c.4 Entretenir 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.
c.5 Interagir avec les assurances et autorités Les conseillers de service automobile sont responsables du contact et de la coordination avec les assurances et les autorités (par exemple service des automobiles) dans le cadre des véhicules de l'entreprise de manière autonome ou en concertation avec les services compétents de l'entreprise. Les conseillers de service automobile prennent contact avec les autorités ou les assurances lors de dommages subis par le véhicule dans le cadre de leur traitement de l'ordre.	Les conseillers de service automobile... **Potentiel de réalisation** • Interagissent avec les assurances et autorités en fonction de l'ordre. **Connaissances, compréhension** • Disposent de connaissances de base dans le domaine des bases légales et de technique des assurances du secteur automobile.

Ils photographient le sinistre, élaborent le devis pertinent pour les assurances ainsi que les autres documents et informent ou documentent l'assurance en conséquence. Selon le type de sinistre, ils conviennent d'un rendez-vous avec des experts externes en assurances. Ils prennent en charge la documentation et garantissent un déroulement irréprochable pour le client. Si besoin est, ils interagissent avec le service des automobiles de concert avec les services concernés.	**Attitudes, valeurs, motivation** • S'engagent pour trouver des solutions appropriées et constructives en collaboration avec les assurances et autorités. • Veillent à assurer une documentation sans faille et un déroulement irréprochable des interactions avec les autorités et assurances. **Métacognition** • Sont en mesure de traiter un sinistre avec les autorités compétentes, les assurances ou l'atelier conformément aux directives de l'entreprise. • Analysent le sinistre et se mettent en contact avec les institutions compétentes (autorités, assurances).
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.).	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.

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.	**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.2 Coordonner les interfaces internes et externes Les conseillers de service automobile agissent en gestionnaires des interfaces entre tous les groupes d'intérêt dans le domaine du service à la clientèle (clients, services internes à l'entreprise, constructeurs, assurances, autorités, etc.). Ils réceptionnent les demandes ou informations des groupes d'intérêt en faisant preuve d'ouverture et les transmettent au service compétent s'ils ne peuvent pas y répondre eux-mêmes. Ils échangent régulièrement avec la distribution sur des demandes spéciales de clients et avec les autorités et les assurances concernant les nouveautés et les changements (par exemple douanes, nouveautés pour les contrôles des véhicules, etc.). Ils travaillent avec les instruments d'information et de communication utilisés dans l'entreprise. Ils rédigent des documents, lettres, e-mails, SMS, etc. correctement et en fonction de la situation.	Les conseillers de service automobile... **Potentiel de réalisation** • Coordonnent différents groupes d'intérêt dans le domaine du service à la clientèle sur différents canaux. **Connaissances, compréhension** • Disposent de connaissances utilisateur dans le domaine informatique. • Disposent de connaissances utilisateur en coordination des tâches et interfaces. • Disposent de connaissances de base des pièces détachées. **Attitudes, valeurs, motivation** • Communiquent sur différents canaux avec les groupes d'intérêt de manière ciblée et avec compétence. • Veillent à garantir un échange d'informations transparent avec les groupes d'intérêt internes et externes. • Ont conscience qu'ils assument la responsabilité de leurs actes. • Sont prêts à réagir avec flexibilité en cas de difficultés. **Métacognition** • Analysent les demandes et informations et prennent contact avec les groupes d'intérêt correspondants. • Sont en mesure de transmettre de nouvelles informations aux groupes d'intérêt correspondants adaptés par le biais des canaux adaptés.
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	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.

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.	**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.
d.4 Organiser la collaboration au sein de l'équipe Les conseillers de service automobile agissent avec leur personnalité et leur comportement au sein de l'équipe. Ils respectent les manières et règles de comportement spécifiques et spéciales à l'entreprise et les appliquent dans le cadre de leur travail. Ils se montrent serviables vis-à-vis des autres collaborateurs et respectent les accords et conventions. Dans des situations difficiles, ils font preuve d'équité, de compétence et de coopération. Ils expriment toujours une critique vis-à-vis de collaborateurs en tête-à-tête, agissent ce faisant de manière ciblée et objective et communiquent leur avis sur la situation avec transparence. Dans le cadre de leur quotidien professionnel, ils agissent en prenant en compte les règles de compétences et de gouvernance de l'entreprise.	Les conseillers de service automobile... **Potentiel de réalisation** • S'intègrent avec leur personnalité et leur comportement au sein de l'équipe. **Connaissances, compréhension** • Disposent de connaissances utilisateur en gestion des conflits (bases de la gestion des conflits). **Attitudes, valeurs, motivation** • Font preuve d'ouverture dans leur communication avec des équipes hétérogènes et interculturelles. • Sont prêts à aller vers les autres membres de l'équipe proactivement dans un esprit de coopération. • Ont conscience du rôle qu'ils assument dans l'équipe. • Veillent toujours à donner des feedbacks constructifs. • S'engagent pour une culture du feedback positive au sein de l'entreprise.

Ils encouragent la culture du travail en équipe de manière proactive et échangent activement avec les collaborateurs. Ils abordent les dérangements et les divergences et essaient de les résoudre. Ils réfléchissent régulièrement sur leur interaction sociale au sein de l'équipe. Si indiqué, ils décident de modifier leur gestion et leur comportement au sein de l'équipe en conséquence dans de futures situations.	**Métacognition** • Réfléchissent sur leur rôle dans l'équipe et adaptent leur comportement et leur gestion aux spécificités en présence.