

Plan d'enseignement des conseillers de service automobile

Module 7 – Module interdisciplinaire

Document	Plan d'enseignement des conseillers de service automobile Module 7 – Module interdisciplinaire
Contenu	 Vue d'ensemble des modules de formation Vue d'ensemble – plan d'enseignement 7 Détail de la conception des domaines d'apprentissage Description des situations de travail qui en dépendent et des dimensions des compétences
Documents afférents	Matériel pédagogique de l'UPSA recommandé Reflet économique de la FIGAS
Profession	Conseiller/Conseillère de service automobile avec brevet fédéral (examen professionnel) Numéro de série SEFRI : 16844 / règlement d'examen du 11.01.2021
Plan d'enseignement approuvé par	Commission d'examen des conseillers de service automobile
Version	V.2.1
Lieu, date	Berne, le 15 avril 2021



Vue d'ensemble des modules de formation - Conseillers de service automobile avec brevet fédéral

L'organisme responsable recommande d'organiser les champs d'apprentissage par ordre chronologique (numéro du champ d'apprentissage) et avec le volume indiqué

	N° de module	Désignation du module	Numéro du champ d'apprentssage	Désignation du champ d'apprentissage	Unités d'apprentissage en présentiel par champ d'apprentissage	Étude au tonome Unités d'apprentissage par champ d'apprentissage	Total des unités d'apprentissage par champ d'apprentissage	Total des unités d'apprentissage par module	
	1	Bases de la communication	1.1	Bases de la communication	32	16	48	54	
Modules de base	-		1.2	Techniques d'entretien	4	2	6		
	2	Marché, branche et innovation	2.1	Connaissances de la branche et du marché et en vironnement	40	10	50	70	
			2.2	Innovations et développements technologiques	16	4	20		
			3.1	Le rôle du responsable des interfaces	10	2	12		
	_	Gestion de soi		Pro œssus de travail et méthodologie de travail	10	2	12		
	3		3.3	Gestions des ressources personnelles	10	2	12	60	
			3.4	Encourager le développement personnel	10	2	12		
j			3.5	Gestion des changements	10	2	12		
		Acquisition & vente	4.1	Prise en charge de la clientèle	12	3	15 15		
	4		4.2	Vente et offes	12	3		40	
Modules principaux			4.3	Planification d'événements	8	2	10		
			5.1	Contact avec les clients et gestion des dients	18	5	23		
	5	Geston des clients	5.2	Processus d'information & de service	18	5	23	92	
	-		5.3	Conseil des clients	18	5	23		
			5.4	Avoir un entretien ciblé	18	5	23		
			6.1	Processus après-vente	32	8	40		
	6	Services après-vente & coordination	6.2	Interface avec les groupes d'intérêt & entreprises partenaires	16	4	20	110	
	_		6.3	Gestion des informations & coordination des ordres	24	6	30 20		
			6.4	Collaboration avec différents groupes d'intérêt	16	4			
Module	_		7.1	Contenu du plan d'enseignement et combler les la cunes	8	4	40		
interdisciplinaire	7	Module interdisciplinaire	7.2	Mettre en réseau les contenus avec une approche axée sur la	16	2	18	40	
			7.3	Refléter l'identité professionnelle et les actions au quotidien	8	2	10		

366	100	466	Nor total d'unités d'apprentissage
45.75	12.5	58.25	Nur total de jours d'apprentissage

Stuation Inflate:

^{* 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 7.1 : Contenu du plan d'enseignement et combler les lacunes
- Champ d'apprentissage 7.2 : Mettre en réseau les contenus avec une approche axée sur la pratique
- Champ d'apprentissage 7.3 : Refléter l'identité professionnelle et les actions au quotidien

Conditions-cadres didactiques

En raison du concept didactique, les conditions-cadres suivantes s'appliquent pour le module interdisciplinaire :

Heures d'apprentissage

40 leçons d'apprentissage sont disponibles dont 32 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

Module 6 – Services après-vente et coordination

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 7.1 : Contenu du plan d'enseignement et combler les lacunes

Conditions-cadres

Nombre de leçons d'apprentissage	Nombre de leçons Enseignement présentiel / étude autonome
12	08 / 04

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 7.1 : Contenu du plan d'enseignement et combler les lacunes

Dimensions des compétences Les conseillers de service automobile	Contenus	Réfrence Situation de travail	Remarques
Disposent d'une vue d'ensemble des contenus de toutes les compétences opérationnelles, peuvent combler leurs lacunes personnelles dans les différents domaines de compétences opérationnelles et savent clarifier des questions en suspens. Sont capables de relier les thèmes des modules principaux. Sont capables de gérer leur identité professionnelle ainsi que leurs forces et leurs faiblesses lorsqu'ils agissent lors de leur travail quotidien. Disposent d'une connaissance approfondie des méthodes d'examen utilisées lors de l'examen professionnel.	À l'aide du plan d'enseignement, les participants collectent les points obscurs et les questions en suspens sur les contenus des modules principaux. Ils les soumettent avant le premier jour en présentiel (par exemple par le biais d'un forum, par e-mail, etc.). Les questions sont collectées et préparées pour leur traitement (en groupes, individuellement, etc.) et l'apport de réponses.	a.1 - e.6	Jour en présentiel 1 (oral/pratique) Introduction/objectifs/déroulement Bloc 1 : Vue d'ensemble • Application du paysage d'idées : collage sur les compétences des conseillers de service Bloc 2 : Rétrospective (partie 1) • Contribution : contenus essentiels des modules principaux 1-4 avec des conseils et astuces de mise en œuvre • Travail en groupes : traitement des questions en suspens de la préparation

Champ d'apprentissage 7.2 : Mettre en réseau les contenus avec une approche axée sur la pratique

Conditions-cadres

Nombre de leçons d'apprentissage	Nombre de leçons Enseignement présentiel / étude autonome
18	16 / 02

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 7.2 : Mettre en réseau les contenus avec une approche axée sur la pratique

Dimensions des compétences Les conseillers de service automobile	Contenus	Réfrence Situation de travail	Remarques
Mettent en réseau tous les champs d'apprentissage et les appliquent aux exemples pratiques oraux	Priorité des domaines de compétences opérationnelles A et B Surmonter les situations difficiles dans les équipes Gestion des clients et collaboration en équipe	a.1 – e.6	Jour en présentiel 2 (oral/pratique) Par exemple Bloc 1 : Mener des entretiens conflictuels
	Simulations opérationnelles : Station 1 : Simulation (15 minutes) Recevoir un client existant (véhicule incl.), évaluer le besoin et mener l'entretien de conseil Station 2 : Simulation (15 minutes) Recevoir un (nouveau) client (véhicule incl.) et le convaincre de prendre des services aprèsvente, des prestations et des produits		 Travail en groupes : effectuer un jeu de rôles sur un entretien difficile avec un client (3 rôles par groupe : client/cliente, conseiller/conseillère de service, observateur/observatrice) Échange en plénière Plénière : consigner les points essentiels de la méthode du jeu de rôles
	Station 3 : Jeu de rôles (15 minutes) Mener un entretien difficile avec des clients Station 4 : Incidents critiques (15 minutes) Développer des solutions exigeantes Gérer des changements à court terme lors de l'exécution d'ordres d'atelier Surmonter les situations difficiles dans les équipes		Par exemple Bloc 3 : Élaborer des solutions exigeantes • Travail en groupes : traiter les Cl • Échange en plénière • Contribution : consigner les points essentiels de la mé- thode Cl Consolidation des acquis Conclusion/perspectives

Mettent en réseau tous les champs d'apprentissage et les appliquent aux **exemples pratiques écrits**

Priorité des domaines de compétences opérationnelles C et D

Traiter des situations pratiques

Simulations opérationnelles (60 minutes)

- Organiser le contact avec le client par différents canaux
- Participer à l'organisation des manifestations pour les clients et promotions de vente
- Organiser la réception et la remise de véhicules
- Élaborer des solutions de mobilité
- Coordonner les prestations avec les entreprises partenaires et interagir avec les assurances et les autorités en cas de sinistre

Mini-cas (60 minutes)

- Analyser le besoin et planifier l'exécution des ordres d'atelier sur les véhicules du client
- Coordonner les interfaces
- Analyser des tâches exigeantes et planifier la mise en œuvre
- Organiser la collaboration au sein de l'équipe
- Gérer les changements

Boîte de messagerie (60 minutes)

• Prioriser et coordonner des tâches

Jour en présentiel 3 (écrit)

a.1 - e.6

Introduction/objectifs/déroulement

Bloc 1 : Rétrospective (partie 2)

Contribution : contenus essentiels des modules principaux 4-5 avec conseils et astuces de mise en œuvre

 Travail en groupes : traitement des questions en suspens de la préparation

Bloc 2 : Prioriser et coordonner des activités

- Binôme : traitement de la boîte de messagerie
- Échange en plénière
- Plénière : caractéristiques de la méthode Boîte de messagerie

Bloc 3 : Analyser et exécuter des actions complexes

- Binôme : traitement de HS et MC
- Échange en plénière
- Contribution : consignation des points essentiels sur HS et MC

Consolidation des acquis

Conclusion/perspectives

Champ d'apprentissage 7.3 : Refléter l'identité professionnelle et les actions au quotidien

Conditions-cadres

Nombre de leçons d'apprentissage	Nombre de leçons Enseignement présentiel / étude autonome			
10	08 / 02			

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 7.3 : Refléter l'identité professionnelle et les actions au quotidien

Dimensions des compétences Les conseillers de service automobile	Contenus	Réfé- rence Situation de travail	Remarques
Savent réfléchir sur leur identité professionnelle et leurs actions au quotidien afin de pouvoir garantir à tout moment une apparence professionnelle (compétences méthodologiques, personnelles, sociales et professionnelles).	Priorité du domaine de compétences opérationnelles E Entretien professionnel : Compétence personnelle & développements actuels	a.1 – e.6	Jour en présentiel 4 (Préparation à l'entretien pro- fessionnel) Introduction/objectifs/déroule- ment
	 Préparation (20 minutes) Ce qui distingue la présentation professionnelle des conseillers de service automobile Exemples pratiques tirés de sa propre mise en œuvre Réfléchir sur ses propres ressources et sa performance Réfléchir sur ses propres compétences 		Bloc 1 : Rôle et identité professionnelle Application du paysage d'idées : travailler avec les cartes d'options sur l'identité professionnelle, présentation Échange en plénière
	 Entretien professionnel (45 minutes) Partie 1 : Présentation des résultats de la préparation et demandes de renseignements (questions de concrétisation et de justification) Partie 2 : Questions sur les mesures requises 		Bloc 2 : Méthode d'examen de l'entretien professionnel Contribution : initiation à la méthode de l'entretien professionnel Application : examen de son propre rôle/identité professionnelle Performance et développement des compétences Propres ressources

Partie 3 : Questions sur les tendances et développements actuels et leurs conséquences sur le quotidien professionnel	Bloc 3 : Consigner les con- clusions et les résolutions pour la préparation à l'exa- men
	Conclusion

Description des **situations de travail et dimensions des compétences** du module interdisciplinaire qui regroupe toutes les compétences opérationnelles requises de la part des conseillers de service automobile. Les compétences correspondent au profil de qualification de ce métier.

Vue d'ensemble des compétences opérationnelles

État au 28.11.2019 (actualisé le 12.03.2020)

↓ Domaines de compétences opéraCompétences opérationnelles → tiangular

t	tionnelles									
ć	a 1	Organiser les relations avec les clients		a1 : Organiser le contact avec les clients et recevoir les clients	a2 : Analyser le be- soin du client dans le domaine des ser- vices après-vente (After Sales Ser- vices)	a3 : Développer des solutions dans le do- maine des services après-vente (After Sales Services)	a4 : Mener des entre- tiens de conseil et de vente et conclure	a5 : Mener des entre- tiens exigeants avec les clients et en cas de conflits et con- clure	a6 : Traiter les de- mandes des clients sur différents canaux	a7 : Développer et entretenir la fidélité des clients sur diffé- rents canaux
ı		Apporter des prestations d'acquisition et de vente		b1 : Acquérir des clients pour les ser- vices après-vente (After Sales Ser- vices)	b2 : Gagner des clients pour des pres- tations et produits spécifiques aux véhi- cules	b3 : Participer à l'or- ganisation des mani- festations pour les clients et promotions de vente				
(С	Traiter des services après-vente (After Sales Services)	١.	c1 : Garantir la ré- ception et la remise de véhicules	c2 : Coordonner les solutions de mobilité	c3 : Coordonner les prestations de ser- vice à la clientèle de l'entreprise avec les entreprises parte- naires	c4: Entretenir et développer les relations avec les entreprises partenaires	c5 : Interagir avec les assurances et autori- tés		
(n	Coordonner les travaux et inter- faces	١.	d1 : Planifier et ac- compagner les ordres/activités de l'atelier	d2 : Coordonner les interfaces internes et externes	d3 : Résoudre des tâches et situations difficiles dans le do- maine de l'organisa- tion et de la commu- nication	d4 : Organiser la col- laboration au sein de l'équipe			
•		Organiser son propre domaine d'intervention		e1 : Organiser son propre rôle et faire preuve de profes- sionnalisme	e2 : Prioriser les do- maines d'activité et coordonner les pro- cessus de travail	e3 : Organiser sa performance person- nelle et ses propres ressources	e4 : Élargir en per- manence ses compé- tences profession- nelles et les utiliser dans l'entreprise	e5 : Gérer les changements au sein de l'entreprise	e6: Détecter les développements actuels dans sa propre branche et les intégrer dans son quotidien professionnel	

Description des situations de travail et dimensions des compétences pour le module principal 7 «Module interdisciplinaire»

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 de l'état du véhicule en utilisant éventuellement le système d'information du véhicule et les informations présentes sur la carte du client.

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 après-vente.

Connaissances, compréhension

- Disposent de connaissances utilisateur dans le domaine des bases légales et de technique des assurances de la branche automobile.
- Disposent de solides connaissances dans le domaine des connaissances spécialisées et techniques spécifiques aux marques.
- Disposent de connaissances utilisateur dans le domaine de la coordination de la réception des ordres et de la planification de l'atelier.

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 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 guestions 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 organisent une solution de mobilité alternative ou un service de récupération et de livraison. En cas de retards de livraison possibles ou de

Les 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.

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.

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.

- 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 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.

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

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.

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.

Les conseillers de service automobile...

Potentiel de réalisation

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.

 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.

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.

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.

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.

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

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

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

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

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

- 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.

Les conseillers de service automobile...

Potentiel de réalisation

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

Connaissances, compréhension

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

Attitudes, valeurs, motivation

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

Métacognition

 Sont en mesure de réceptionner fidèlement les besoins et souhaits des clients et de proposer des offres ou prestations supplémentaires personnalisées en conséquence. 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.

 Analysent leur contact avec les clients d'un œil critique et en déduisent des mesures d'amélioration pour la satisfaction de la clientèle.

b.1 Acquérir des clients pour les services après-vente

Les conseillers de service automobile acquièrent des clients pour les travaux de service et d'entretien.

Ils effectuent en autonomie des travaux de recherche en ligne et hors ligne sur des comparaisons en matière de rapports qualité/prix actuellement proposés pour des prestations de service et d'entretien et échangent régulièrement avec le responsable de la distribution concernant les offres destinées aux nouveaux clients.

Lors d'un entretien avec un nouveau client ou un client actuel, ils évaluent les demandes spécifiques et intérêts du client. Ils se renseignent sur le niveau d'information actuel du client sur les prestations de service, marques et modèles concrets. Ils présentent leur entreprise et montrent au client les possibilités et offres de l'entreprise dans le domaine du service et de l'entretien en fonction de ses besoins.

À l'aide de questions de contrôle ciblées, ils estiment le succès potentiel de l'acquisition et prennent les mesures requises en fonction de la situation (offres spéciales pour les nouveaux clients, etc.).

Ils concluent l'entretien en convenant de la suite des opérations. Si nécessaire, ils créent un profil du client dans le système d'information spécifique aux clients et notent les demandes spécifiques et les intérêts du client.

Ils réfléchissent régulièrement sur leurs interactions avec les clients et développent de nouvelles approches. Ils demandent des retours aux clients soit directement soit par le biais d'outils adaptés.

Les conseillers de service automobile...

Potentiel de réalisation

Acquièrent des clients prometteurs pour les services après-vente.

Connaissances, compréhension

- Disposent de connaissances de base dans le domaine du marketing et des stratégies de vente.
- Disposent de solides connaissances des offres et prestations dans le domaine du service et de l'entretien.

Attitudes, valeurs, motivation

- Sont prêts à se tenir au courant des rapports qualité/prix actuellement proposés en ligne et hors ligne.
- Consultent si nécessaire les différents groupes d'intérêt.
- Sont prêts à répondre aux demandes et intérêts du client rapidement et en fonction de ses besoins.
- Veillent dès le début à bien gérer le profil du client dans le système d'information des clients.
- Sont prêts à obtenir des retours des clients sur différents canaux.

Métacognition

- Sont en mesure d'estimer le succès de leurs efforts d'acquisition lors d'un entretien avec un client et d'agir en conséquence.
- Analysent le feedback du client et en déduisent des mesures d'amélioration correspondantes.

b.2 Gagner des clients pour des prestations et produits spécifiques aux véhicules

Les conseillers de service automobile soumettent proactivement au client des prestations adaptées (prestations de service, contrats de maintenance, etc.) ainsi que des produits (pièces et accessoires) assortis au véhicule.

Lors des entretiens de conseil, ils expliquent les prestations et produits potentiels en fonction de la situation ainsi que leurs intérêts et avantages pour le client.

Lors de la conclusion de l'ordre, ils se concertent avec l'atelier et s'efforcent de proposer un devis adapté et un rendez-vous rapide.

Si besoin est, ils coordonnent ou mettent à la disposition du client une solution de mobilité pendant le traitement de l'ordre et organisent un service de récupération et de livraison.

Ils demandent par la suite un retour au client sur la prestation ou le nouveau produit. Ils consignent les retours par écrit et instaurent si nécessaire des mesures correspondantes. Les conseillers de service automobile...

Potentiel de réalisation

 Transmettent les prestations (prestations de service, contrats de maintenance, etc.) et les produits (pièces et accessoires) au client de manière gagnante.

Connaissances, compréhension

- Disposent de connaissances techniques et spécialisées de base.
- Disposent de bonnes connaissances utilisateur dans différentes techniques de communication.

Attitudes, valeurs, motivation

- Veillent à diriger proactivement les entretiens avec le client vers la vente et la conclusion.
- S'engagent pour garantir une prise en charge optimale des clients pendant le traitement de l'ordre.
- Sont motivés pour coopérer avec l'atelier et le client avec une approche axée sur la solution et satisfaisante.
- Veillent à garantir une communication convaincante et compréhensible.

Métacognition

- Analysent le succès de l'acquisition lors de l'entretien avec le client et soumettent des offres conviviales pour le client et l'entreprise.
- Réfléchissent sur le déroulement après la conclusion de l'ordre et instaurent si besoin est des mesures d'amélioration.

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

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

Sur mandat et de concert avec les services compétents (distribution, services supérieurs, etc.), ils réfléchissent à un programme cadre in-

Les conseillers de service automobile...

Potentiel de réalisation

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

Connaissances, compréhension

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

Attitudes, valeurs, motivation

téressant et adapté pour la manifestation. De concert avec les services compétents, ils se remémorent le segment de clients ou les clients qui doivent être invités.

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

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

Métacognition

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

c.1 Garantir la réception et la remise de véhicules

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

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

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

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

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

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

Potentiel de réalisation

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

Connaissances, compréhension

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

Attitudes, valeurs, motivation

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

Métacognition

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

c.2 Coordonner les solutions de mobilité

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

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

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

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. Les conseillers de service automobile...

Potentiel de réalisation

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

Connaissances, compréhension

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

Attitudes, valeurs, motivation

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

Métacognition

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

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

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.

- 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.

Potentiel de réalisation

Les conseillers de service automobile...

• 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...

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.

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.

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.

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.

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).

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.

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

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

Sont prêts à garantir la transparence des informations.

Métacognition

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

d.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 des priorités et délais importants, etc.) de manière systématique et axée sur la solution.

Ils obtiennent les informations requises auprès des services compétents.

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

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

Les conseillers de service automobile...

Potentiel de réalisation

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

Connaissances, compréhension

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

Attitudes, valeurs, motivation

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

Métacognition

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

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.

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.

Dans le cadre de leur quotidien professionnel, ils agissent en prenant en compte les règles de compétences et de gouvernance 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.

- 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.

Métacognition

• Réfléchissent sur leur rôle dans l'équipe et adaptent leur comportement et leur gestion aux spécificités en présence.

e.1 Organiser son propre rôle et faire preuve de professionnalisme

Les conseillers de service automobile ont conscience de leur rôle de gestionnaire des interfaces et de leur comportement professionnel au sein de l'entreprise.

Ils traitent leurs tâches avec engagement et professionnalisme et se démarquent clairement si besoin est. Ils font toujours attention à leur apparence extérieure et au ton qu'ils emploient pour qu'il soit adapté.

Ils se comportent correctement vis-à-vis des clients, collaborateurs et supérieurs conformément aux pratiques de l'entreprise.

Les conseillers de service automobile communiquent avec différents groupes d'intérêt (par exemple autres cultures, groupes d'âge ou religions) en faisant preuve d'ouverture et de respect. Ils se comportent toujours professionnellement et appliquent les règles de comportement courantes.

Les conseillers de service automobile organisent consciemment leur présence sur les réseaux sociaux conformément aux directives de l'entreprise.

Ils réfléchissent sur les retours des clients, supérieurs et autres interlocuteurs et songent à des mesures concernant leur apparence et comportement le cas échéant de concert avec le service supérieur. Les conseillers de service automobile...

Potentiel de réalisation

Organisent leur rôle de gestionnaire des interfaces avec professionnalisme.

Connaissances, compréhension

- Disposent de connaissances utilisateur sur les techniques de communication convaincantes et leur utilisation dans l'échange de communication écrit et oral.
- Disposent de connaissances en réflexions entrepreneuriales et économiques.
- Disposent de connaissances de base dans le domaine spécialisé.

Attitudes, valeurs, motivation

- Font attention aux pratiques de l'entreprise lors de leurs interventions de communication personnelles.
- Veillent à avoir une apparence irréprochable.

Métacognition

- Sont en mesure d'aller proactivement vers autrui et de présenter leur fonction et leur entreprise avec professionnalisme.
- Analysent leur comportement et leur apparence régulièrement et si besoin est demandent un retour à leur entourage pour en déduire des changements de leur comportement.

e.2 Prioriser les domaines d'activité et coordonner les processus de travail

Les conseillers de service automobile...

Potentiel de réalisation

Coordonnent systématiquement les processus de travail.

Les conseillers de service automobile travaillent efficacement et de manière planifiée.

Ils se remémorent systématiquement les travaux et ordres en cours et à venir. Ils priorisent en permanence les tâches en fonction de leur importance et de leur urgence et planifient la mise en œuvre des tâches et ordres avec une approche réaliste. Ils délèguent les travaux moins importants aux professionnels compétents ou aux autres collaborateurs dans le cadre de leurs possibilités.

Ils font office d'interface entre les clients et les groupes d'intérêt internes et externes et coordonnent les processus de travail. Ils planifient systématiquement des créneaux pour pouvoir travailler sans être dérangés dans leur quotidien professionnel. Ils traitent leurs tâches minutieusement, précisément et correctement et évitent un style de travail perfectionniste.

Ils détectent à temps les difficultés potentielles comme par exemple les retards de livraison, le manque de personnel, les changements de plan, etc. et instaurent à temps des mesures adaptées (par exemple optimisations des processus, etc.). Si besoin est, ils se concertent avec leur supérieur.

Connaissances, compréhension

- Disposent de connaissances utilisateur en gestion de l'organisation.
- Disposent de connaissances de base en gestion de la direction.
- Disposent de connaissances utilisateur en gestion de la coordination.

Attitudes, valeurs, motivation

- Veillent toujours à garder la vue d'ensemble des tâches et domaines de travail qui leur ont été confiés.
- Sont motivés pour agir de manière proactive et autonome.
- Sont prêts à prioriser leurs domaines d'activité et tâches avec une approche axée sur la solution et à coordonner le tout.
- Sont motivés pour réagir à temps et avec flexibilité face à des difficultés potentielles.

Métacognition

Analysent leur comportement en guise de coordinateur des interfaces et en déduisent si besoin est des mesures d'amélioration et de changement.

e.3 Organiser sa performance personnelle et ses propres ressources

Les conseillers de service automobile organisent leur travail proactivement et gèrent consciemment leur charge de travail psychique et physique.

Ils sont présents sur le lieu de travail et font preuve de plaisir et de passion dans leur quotidien professionnel. Ils appliquent leur prédisposition à la performance dans leurs tâches.

Ils se remémorent régulièrement leur gestion du temps et leurs tâches dans un budget temporel réaliste. Ils prévoient volontairement des phases de repos lors de la planification de leur travail pour se détendre et préserver un équilibre sain entre vie privée et vie professionnelle.

Les conseillers de service automobile...

Potentiel de réalisation

Organisent leur performance personnelle et leurs ressources avec compétence.

Connaissances, compréhension

- Disposent de connaissances utilisateur en planification et gestion du temps.
- Disposent de solides connaissances en gestion du stress.

Attitudes, valeurs, motivation

- Font attention à eux et à leur environnement, aux signes de surmenage et de sollicitation trop importante.
- Veillent à demander de l'aide à temps si nécessaire.
- Sont prêts à s'adresser rapidement aux services correspondants en cas de surmenage, de fatigue excessive ou de manque de temps.

Ils réfléchissent sur leur propre bilan énergétique et se fixent volontairement des limites lors de la conception de leur travail pour préserver leur propre équilibre. En cas de surmenage, de sollicitation trop importante ou de manque de temps, ils instaurent rapidement des mesures (chercher la discussion avec le service supérieur, etc.). Sont prêts à estimer leur prédisposition à la performance personnelle de manière réaliste.

Métacognition

• Analysent régulièrement leur prédisposition à la performance et leurs ressources et se limitent si besoin est proactivement pour préserver leur santé.

e.4 Élargir en permanence ses compétences professionnelles et les utiliser dans l'entreprise

Les conseillers de service automobile développent leurs compétences personnelles, sociales et techniques pour se tenir au courant des derniers développements.

Ils se remémorent leurs propres besoins en matière de perfectionnement. Ils s'informent sur les offres de formation continue dans le domaine personnel, social, de direction et technique et reçoivent avec ouverture les propositions du supérieur.

Ils planifient leurs mesures de formation continue et de perfectionnement de concert avec le supérieur et les services compétents au sein de l'entreprise.

Ils participent à des mesures de formation continue et de perfectionnement et appliquent ce qu'ils ont appris au sein de leur fonction. Le cas échéant, ils instruisent les collaborateurs et collègues dans la mesure de ce qui s'avère judicieux afin qu'ils puissent en profiter.

Ils examinent l'intérêt d'une mesure de perfectionnement pour eux et leur activité et partagent leurs conclusions avec leur supérieur.

Potentiel de réalisation

Appliquent résolument leurs étapes de développement techniques.

Connaissances, compréhension

Les conseillers de service automobile...

- Disposent de connaissances utilisateur en matière de bilan de compétences personnel.
- Disposent de connaissances de base dans la branche de la formation continue.
- Disposent de solides connaissances dans le domaine de l'acquisition d'informations en ligne et hors ligne.

Attitudes, valeurs, motivation

- Sont intéressés par les processus d'amélioration en continu.
- Sont motivés pour se perfectionner au sein de leur entreprise.
- Sont prêts à mettre proactivement en pratique ce qu'ils ont appris.
- Sont prêts à transmettre leurs connaissances et leur engagement dans la formation continue à d'autres collaborateurs.

Métacognition

- Estiment leurs propres forces et faiblesses avec réalisme et en déduisent des mesures judicieuses.
- Étudient l'intérêt pour eux et pour l'entreprise de mesures de perfectionnement et en déduisent les conséquences, le cas échéant avec implication du supérieur.

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

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

Les conseillers de service automobile...

Potentiel de réalisation

• Font face aux changements de l'entreprise et aux nouveautés de manière proactive et flexible.

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

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

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

 Introduisent les changements et les nouveautés dans leur domaine de travail de manière consciente et axée sur les objectifs.

Connaissances, compréhension

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

Attitudes, valeurs, motivation

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

Métacognition

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

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

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

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

Ils étudient les nouveaux développements (par exemple tablettes, applis) et leur possibilité d'utilisation pour leur entreprise et expliquent à leur supérieur leur mise en œuvre et intérêt pour l'entreprise. Ils introduisent les nouveautés dans leur quotidien professionnel de concert avec le supérieur et informent les participants en fonction de la situation.

Les conseillers de service automobile...

Potentiel de réalisation

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

Connaissances, compréhension

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

Attitudes, valeurs, motivation

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

Métacognition

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

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