Épreuve	1 : Parcours (oral)
Position d'examen	1.2 Poste 2 : Gagner des clients
Méthode d'examen	Simulation (oral), 15 min.
Compétences opérationnelles	DCO B : Apporter des prestations d'acquisition et de vente
Titre	M. Kiener retourne-t-il à l'Autocenter Jordi ?
Situation de départ	Vous travaillez en tant que conseiller/conseillère de service automobile à l'Autocenter Jordi. Ce matin, dans un moment de calme, vous avez filtré le CRM à la recherche de clients qui ne sont pas venus à l'Autocenter Jordi depuis plus de 14 mois. Vous êtes tombé sur M. Kiener, qui n'est plus venu chez vous depuis 18 mois. Vous vous souvenez de Monsieur Kiener comme d'un client fidèle et de longue date et vous décidez de l'appeler. Vous voulez lui demander pourquoi il n'est pas venu à l'Autocenter Jordi depuis si longtemps. Vous partez du principe que Monsieur Kiener a toujours sa Nissan Qashqai, qu'il a achetée il y a 6 ans.
Définition de la tâche	**Partie 1 :** Vous saluez Monsieur Kiener au téléphone et organisez le début de l'entretien en lui faisant part de ce que vous avez constaté. Vous demandez à M. Kiener la raison de sa longue absence. En fonction de la réponse de Monsieur Kiener (joué par un expert d'examen), vous proposez différentes possibilités pour résoudre la situation. Vous essayez de le convaincre de revenir à l'Autocenter Jordi et concluez l'entretien. **Partie 2 :** Vous réfléchissez avec l'expert d'examen à l'entretien téléphonique qui vient d'avoir lieu en ce qui concerne le succès de l'acquisition et les solutions proposées. Veuillez répondre aux questions posées par l'expert d'examen.
Évaluation / points	Le candidat/La candidate structure-t-il/elle l'entretien de manière judicieuse ? Le client a-t-il pu être récupéré ? Le candidat/La candidate évalue-t-il/elle de manière adéquate le déroulement de l'entretien ? 9 points
Temps	• 5 min Prise de connaissance (situation de départ, définition des tâches) • 10 min Mener des entretiens

Ce document d'examen est confidentiel
et autorisé à des fins d'exercice
COPYRIGHT AGVS/UPSA

Instructions pour les acteurs/experts d'examen	**Partie 1 :** Vous (Monsieur Kiener) avez été servi de manière très désagréable lors de votre dernier rendez-vous à l'Autocenter Jordi. On ne vous a pas salué par votre nom alors que vous étiez un client de longue date. Le conseiller de service de l'époque a répondu trois fois au téléphone pendant qu'il vous servait. En outre, le véhicule n'était pas propre après la livraison. Si le candidat/la candidate demande si votre voiture pourrait avoir besoin de quelque chose en ce moment, mentionnez la lubrification des essuie-glaces. Si le candidat/la candidate fait deux tentatives pour vous faire revenir en tant que client (offres, aides), vous acceptez de donner une nouvelle chance à Autocenter Jordi. **Partie 2 :** Le candidat/La candidate réfléchit à l'entretien téléphonique qui vient d'avoir lieu en ce qui concerne le succès de l'acquisition et les solutions proposées. Vous lui posez les questions suivantes : Qu'est-ce qui s'est bien passé lors de l'entretien ? Qu'auriez-vous pu faire de mieux ? Comment évaluez-vous les chances que le client revienne (oui/peut-être/non) ? Justifiez votre affirmation. Quelles mesures en déduiriez-vous pour l'entreprise ?

Modèle de solution	***Partie 1 :*** *Le candidat/la candidate salue le client par son nom au téléphone et découvre la raison de son départ. Le candidat/La candidate s'excuse pour les erreurs commises et traite les réponses du client de manière constructive. Il/elle apporte des arguments convaincants pour reconquérir Monsieur Kiener en tant que client. Arguments possibles : invitation à un entretien personnel, offre de service d'enlèvement/de livraison, proposition de nettoyage, invitation à un événement, possibilité de stocker les roues, service de dépannage 24 heures sur 24, etc.* *Le candidat/La candidate réagit de manière appropriée aux réponses du client et conclut l'entretien de manière positive.* ***Partie 2 :*** *Le candidat/la candidate présente deux autres alternatives qui auraient pu exister pour reconquérir le client. Le candidat/La candidate évalue de manière réaliste le déroulement de l'entretien. Le candidat/La candidate présente au moins deux processus qui doivent être adaptés dans l'entreprise (service téléphonique, propreté du véhicule, contact avec la clientèle, etc.).*

Ce document d'examen est confidentiel
et autorisé à des fins d'exercice
COPYRIGHT AGVS/UPSA

Critères d'évaluation	**Précision des critères**	**Satisfait (3 pts)**	**En partie satisfait (2 pts)**	**À peine satisfait (1 pt)**	**Non satisfait (0 pt)**	**Justification**
Le candidat/La candidate structure l'entretien de manière judicieuse.	• Début de l'entretien : Saluer le client par son nom • Partie principale de l'entretien : Réclamation, besoins du client • Conclusion de l'entretien : Définition de la suite des opérations					
Le client a pu être récupéré.	Gradation possible : • Le client réfléchit et vous recontactera peut-être (= à peine satisfait). • Le conseiller/La conseillère de service peut rappeler le client (= partiellement satisfait). • Le client revient à une date précise (= satisfait).					
Le candidat/La candidate réfléchit à l'entretien avec le client de manière professionnelle.	• Le candidat/La candidate tire des conclusions cohérentes pour ses actions futures. • Le candidat/La candidate évalue correctement le résultat de l'entretien. • Le candidat/La candidate déduit les mesures correctes pour l'entreprise.					
Total des points (sur 9)						

Ce document d'examen est confidentiel
et autorisé à des fins d'exercice
COPYRIGHT AGVS/UPSA