

Module 2

Méthode et communication de vente

Conseiller(ère) de vente automobile
avec brevet fédéral

Modules
1 à 8

Module 2 – Méthode et communication de vente

2.1. Identification du module

Conditions préalables : Qualification professionnelle reconnue ou équivalent

Compétences : Les candidats savent argumenter de sorte à favoriser le contact avec les clients ou clientes par le biais de la communication verbale et non-verbale ; ils savent mettre à profit méthodes de vente et tactiques d'entretien dans le but de fidéliser le client et de l'inciter à acheter et réagir de manière adéquate, par un langage réfléchi, lors d'entretiens difficiles ou lors de réclamations.

Attestation de compétence : Examen écrit et oral, éventuellement jeu de rôles.

Niveau : 3

Objectifs pédagogiques : Les candidats

- connaissent l'importance de la prospection clients et savent appliquer des méthodes de prospection concrètes
- connaissent les aspects spécifiques et les procédures importantes pour la vente des différents véhicules, pour les échanges, pour la vente d'accessoires et la vente de véhicules à des sociétés
- connaissent les différents types de contact avec le client et savent présenter les différentes marches à suivre qui y sont liées
- savent expliquer les phases des entretiens de vente et les mettre en pratique
- savent réagir en fonction du client et faire preuve d'agilité suivant les situations lors des entretiens de vente ; ils savent appliquer habilement les techniques de communication
- maîtrisent les points essentiels des négociations de vente et savent détecter les signaux d'achat
- établissent des listes de contrôle pour diverses activités particulières de leur travail quotidien
- connaissent l'importance du contact ultérieur

Reconnaissance : Les participants qui fournissent la preuve de leur compétence recevront un certificat. Le certificat est reconnu comme examen partiel de la formation des conseillers et conseillères de vente automobile.

Délai : 3 ans

Examen de module :
 Forme : épreuve écrite
 Durée : 100 minutes

Pour réussir l'examen, il faut obtenir 80% des points.

2.2. Identification de l'organisateur :

Organisateur : UPSA, Union professionnelle suisse de l'automobile, Mittelstrasse 32,
3012 Berne, Tél. 031/307 15 15, Fax 031/307 15 16

Organisation De la formation : cours à la journée, cours à la semaine, cours du soir

Contenu : annexe

Durée de la formation : 60 heures

Validité : 5 ans

Remarques : aucune

ANNEXE :

2. MÉTHODE ET COMMUNICATION DE VENTE

2.1. Communication de vente

- Expliquer l'importance de l'acquisition de clients, énumérer, évaluer et appliquer des méthodes concrètes d'acquisition
- Connaître les procédures et les aspects spécifiques importants pour la vente d'un véhicule de stock, un échange, la vente d'accessoires ainsi que la vente de véhicules utilitaires ou particuliers à des sociétés
- Connaître les différences entre un contact direct et un contact indirect avec la clientèle (contact face to face, contact téléphonique, par fax ou par e-mail), présenter les différentes marches à suivre importantes pour la vente de véhicules neufs et d'occasion d'une part et celle aux particuliers et aux entreprises d'autre part
- Organiser des présentations de produits, maîtriser les techniques nécessaires à cet effet (travail avec des prospectus, présentations devant des groupes, etc.)
- Présenter l'influence de la zone de contact avec le client et de l'environnement de vente (conception du bureau, des locaux d'accueil et d'exposition, facteurs perturbateurs)

2.2. Méthode de vente

- Expliquer les phases des entretiens de vente (ouverture de l'entretien, détermination des besoins, proposition de solution et motivation, négociation, conclusion) et les mettre en pratique)
- Pendant les entretiens de vente, se comporter en fonction du client et réagir à la situation, appliquer habilement les techniques de communication, notamment les techniques de questionnement, d'argumentation et d'écoute active
- Maîtriser les points essentiels des négociations de vente (explication du rapport qualité/prix, négociation des prix, réponse aux objections, argumentation de décision d'achat) et détecter les signaux d'achat
- Expliquer le déroulement des parcours d'essai et montrer comment ils peuvent être intégrés efficacement dans des négociations de vente
- Expliquer le déroulement des parcours d'essai et montrer comment ils peuvent être intégrés efficacement dans des négociations de vente
- Savoir se comporter en cas de remise de commande ou de refus

2.3. Systématique / Aides au travail

- Etablir des listes de contrôle pour l'état d'un véhicule d'exposition ou d'essai et rédiger des comptes rendus sur la remise et la reprise de véhicules (véhicules de remplacement)

2.4. La livraison

- Expliquer la préparation et le processus de livraison d'un véhicule et les exécuter.
- Organiser, proposer et réaliser une formation
- Expliquer l'importance du contact ultérieur, énumérer et appliquer des possibilités pour l'établir

2.5. Situations particulières

- Connaître et mettre en pratique la marche à suivre en cas de réclamation.

Berne, le 30 août 2002/JF/hph

G:\A+WB\Dokumente nach neuem CD\AVB-Module\AVB-Modul 2_f.DOC