

# 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