

## Directive

relative au règlement concernant  
la délivrance du brevet fédéral de  
Conseiller de service à la clientèle  
dans la branche automobile

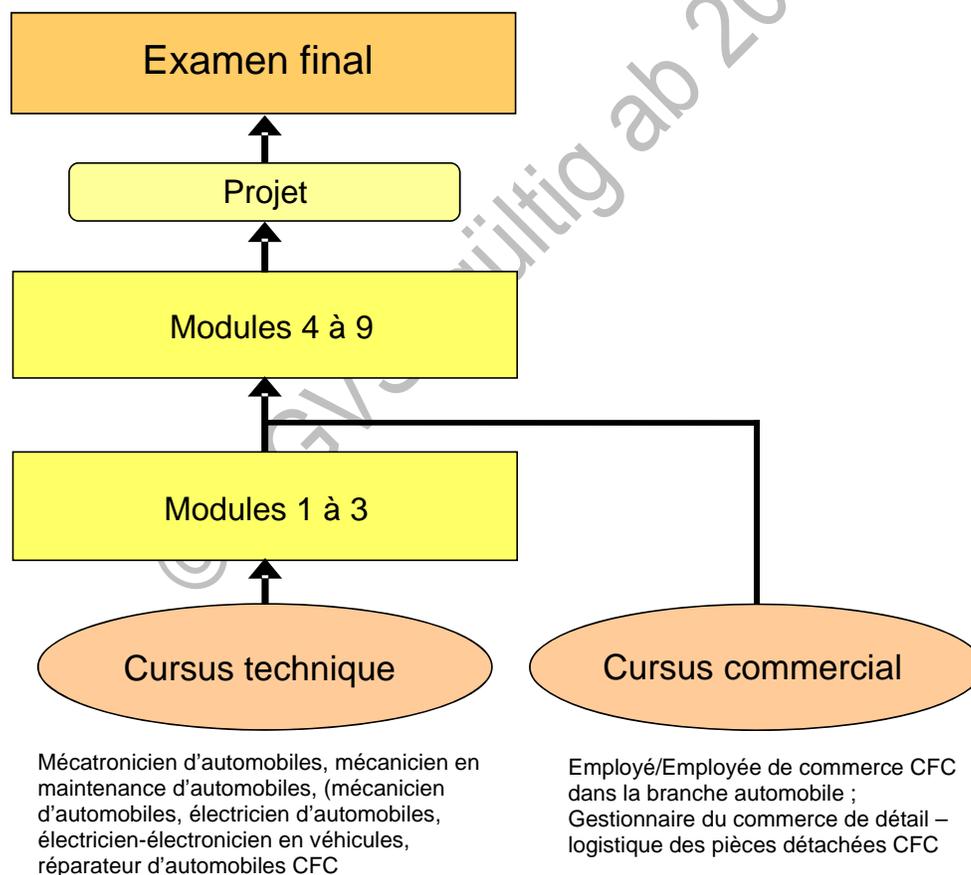
## Directive

relative au règlement concernant la délivrance du brevet fédéral de

### Conseiller/Conseillère de service à la clientèle dans la branche automobile

du 28 juin 2010

#### Itinéraire de formation du conseiller de service à la clientèle avec brevet fédéral



## 1. Généralités

### 1.1 Directive

Cette directive montre comment se déroule la formation continue en cours d'emploi, et sous quelles conditions l'examen professionnel fédéral de conseiller de service à la clientèle peut être passé. Pour des raisons linguistiques, les dispositions de cette directive se limitent à la forme masculine.

### 1.2 Responsable de la formation

L'UPSA, Union professionnelle suisse de l'automobile (appelée UPSA ci-après) est l'organisme responsable de la formation. L'UPSA accrédite des institutions qui proposent des modules et en organise les examens.

### 1.3 Modules certifiés

Sont désignés comme modules certifiés les examens modulaires réussis. Ils sont attestés par un certificat.

## 2. Genre et construction de la formation continue en cours d'emploi

La formation de conseiller de service à la clientèle se compose des modules certifiés ci-dessous. Ils représentent une partie de la procédure d'admission selon l'art. 8 du règlement CSC.

|          |                                       |
|----------|---------------------------------------|
| Module 1 | Economie                              |
| Module 2 | Facturation                           |
| Module 3 | Administration et informatique        |
| Module 4 | Offres et commandes                   |
| Module 5 | Marketing et commerce                 |
| Module 6 | Personnel et organisation             |
| Module 7 | Droit et assurances                   |
| Module 8 | Calculs                               |
| Module 9 | Technique de travail et communication |

### 2.1 Durée de validité des modules certifiés

Les modules certifiés ont une durée de validité de 5 ans chacun. Les contenus et les exigences de chaque module sont définis dans les descriptions des modules. Celles-ci sont disponibles auprès de l'UPSA.

### **3. Examens modulaires**

#### **3.1 Admission**

Est admis aux examens modulaires, celui qui peut justifier d'un certificat professionnel reconnu ou d'un certificat équivalent.

#### **3.2 Inscription**

L'inscription se fait auprès d'un centre de formation accrédité selon ses formalités et délais.

#### **3.4 Organisation**

Les directives de la commission AQ de l'UPSA sont applicables en ce qui concerne l'organisation des examens modulaires. Ils se déroulent à la fin de la formation modulaire et s'orientent d'après les objectifs didactiques formulés.

Les examens modulaires ne sont pas publics.

#### **3.5 Droit de recours**

Un recours peut être déposé auprès du centre de formation contre les décisions de non-admission à l'examen modulaire ou contre le refus de remise du certificat, en l'espace de 30 jours après leur communication. Le recours doit contenir et les requêtes du plaignant et l'exposé des motifs.

### **4. Modules certifiés nécessaires pour l'admission à l'examen final**

Les professionnels avec certificat fédéral de capacité de mécanicien d'automobiles, mécanicien en maintenance d'automobiles, (mécanicien d'automobiles, électricien d'automobiles, électricien-électronicien en véhicules, réparateur d'automobiles), suivent les modules 1 à 9.

Les professionnels avec certificat fédéral de capacité (CFC) d'employé/employée de commerce, de gestionnaire du commerce de détail - logistique des pièces détachées, suivent les modules 4 à 9.

La reconnaissance, respectivement la prise en compte d'autres certificats est du ressort de la commission AQ pour les conseillers de service à la clientèle. Elle décide sur demande.

### **5. Examen final pour l'obtention du brevet fédéral**

L'examen final se compose des modules 1 à 9. Les travaux sont intermodulaires. Il dure au maximum 1,5 jour. Il teste une mise en application intégrée des modules certifiés reconnus et comprend les matières suivantes :

- **Projet**
- **Exercices appliqués**
- **Comportement communicatif**

### 5.1. Matière 'Projet'

La formation, respectivement l'examen final, nécessite la rédaction d'un projet par écrit. Les participants acquièrent les connaissances spécialisées par eux-mêmes. Ils apprennent à se fixer des objectifs, à partitionner leur travail, à endosser la responsabilité de l'acquisition de leurs connaissances et à mener à terme un projet. Les expériences pratiques des activités propres au conseiller de service à la clientèle sont reliées aux aspects théoriques de la formation continue modulaire. Ce faisant, on obtient un résultat autonome et complémentaire dont l'utilité peut également profiter aux entreprises.

La base pour la rédaction du projet est le document dit « auxiliaire pour l'élaboration d'un projet ». Ce dernier est disponible auprès du service Formation et formation continue de l'UPSA.

Dans le cadre de l'examen final, les participants présentent leur projet à l'oral. Ils répondent aux questions des experts une fois la présentation terminée. Cette partie de l'examen dure au maximum 1 h.

### 5.2 Matière 'Exercices appliqués'

Les candidats passent un examen écrit. Celui-ci met l'accent sur le contrôle des connaissances spécialisées de conseiller de service à la clientèle. Cette partie de l'examen dure entre 4 h et 6 h.

### 5.3 Matière 'Comportement communicatif'

Les compétences cardinales des candidats sont testées à l'oral et/ou à l'écrit par des jeux de rôles. Ils doivent faire la preuve de leurs capacités comme communicateurs, conseillers, vendeurs de prestations et leur habilité à négocier. Une partie importante de l'examen met l'accent sur l'activité quotidienne principale, telle que l'enregistrement de commandes, la remise de véhicules à leur propriétaire, la prise en charge des réclamations ou la rédaction d'un devis. Cette partie de l'examen dure entre 3 h et 5 h.

## 6. Dispositions finales

### 6.1 Entrée en vigueur

Cette directive est une partie intégrante du règlement du conseiller de service à la clientèle du 1.02.2002 et entre en vigueur par son approbation de la part de la commission de l'assurance de la qualité de l'UPSA.

L'UPSA est chargée de son application.

Union professionnelle suisse de l'automobile (UPSA)

Président de la commission de l'assurance  
de la qualité (commission AQ)

Chef de la formation professionnelle

Sig. Peter Baschnagel

Sig. Jürg Fluri