

« Vente 2022+ » : gestionnaire du commerce de détail CFC « Vente automobile » et « Après-vente automobile »

# Pour tous ceux qui aiment le contact avec la clientèle et le conseil en mobilité

Avec les nouvelles formes de mobilité, les motorisations alternatives et les systèmes d'assistance à la conduite, le conseil à la clientèle et la vente de véhicules dans les garages revêtent une importance toujours plus grande. L'UPSA tient compte de l'évolution du métier de garagiste en prestataire de mobilité en offrant à partir de 2022 les nouvelles formations de la branche « Vente automobile » et « Après-vente automobile ». **Mike Gadiet et Olivier Maeder**

Des gestionnaires du commerce de détail, qui conseillent et servent les clients dans les showrooms, au téléphone ou en ligne: le recrutement de ces spécialistes pour la vente automobile, le secteur le plus prospère des garages, s'effectuera à l'avenir via une formation en commerce de détail CFC de trois ans spécifique à la branche. Dès l'été 2022, l'UPSA proposera la formation initiale dans la branche de formation et d'exams « Vente automobile ». Parallèlement, la branche existante « Après-vente automobile » (jusqu'ici: logistique de pièces détachées) reverra son positionnement.

Le premier jalon de la nouvelle branche « Vente automobile » a été posé en 2019, dans le cadre du projet « Vente 2022+ ». L'UPSA et ses membres avaient alors obtenu le feu vert de la Commission pour le développement professionnel du commerce de détail, de la CSFP et du SEFRI. L'UPSA a apporté suffisamment d'arguments pour démontrer les exigences croissantes envers les professionnels de la vente. Du fait des nouvelles motorisations comme l'électrique, l'hydrogène, le GNL ou le GNC, l'activité de conseil est de plus en plus complexe. Les clients veulent en outre des informations sur les différents systèmes

d'assistance à la conduite et sur les nouvelles prestations comme l'autopartage ou les abonnements automobiles.

Le repositionnement de la branche « Après-vente automobile » était nécessaire car la nouvelle réalité des métiers du commerce de détail implique des entretiens de vente avec la clientèle exigeante dans toutes les branches. Le conseil jouera un rôle accru également pour les apprentis de la branche « Après-vente automobile ». <

Nouveauté !

## Gestionnaire du commerce de détail CFC Vente automobile

Pour cette formation, la scolarité obligatoire doit être terminée, degré supérieur ou intermédiaire. Les gestionnaires du commerce de détail conseillent et servent les clients dans les showrooms, au téléphone ou en ligne. Ils créent une expérience client agréable lors de la vente de véhicules ou de prestations de mobilité. Au cours de l'entretien de vente, ils expliquent avec clarté les atouts, variantes et options du véhicule ou de la prestation. Ils font le point sur les avantages et les inconvénients des différentes modalités de financement, et précisent les investissements supplémentaires nécessaires selon les concepts de propulsion. Ils coordonnent le processus d'acquisition du véhicule, de la commande à la livraison. Ils élaborent en outre les concepts de présentation des véhicules et des prestations sur les plateformes en ligne ou sur les réseaux sociaux, calculent les prix de vente des véhicules d'occasion, établissent des offres d'achat et de reprise de véhicules.

### Voici les six domaines de compétences opérationnelles :

- Élaboration des relations avec la clientèle
- Gestion et présentation des produits et prestations
- Acquisition, apport et développement de connaissances sur les produits et prestations
- Interactions dans l'entreprise et dans la branche
- Élaboration d'expériences d'achat agréables
- Gestion de la boutique en ligne

- Une langue étrangère de niveau B1 (PEL) est enseignée
- 3 ans d'apprentissage
- 1 à 2 jours par semaine à l'école professionnelle
- 14 jours de cours interentreprises
- 6 domaines de compétences opérationnelles

Plus d'informations, également sur les gestionnaires du commerce de détail AFP



Nouveau positionnement

## Gestionnaire du commerce de détail CFC Après-vente automobile

Pour cette formation, la scolarité obligatoire doit être terminée, degré supérieur ou intermédiaire. Les gestionnaires du commerce de détail CFC « Après-vente automobile » conseillent et servent les clients dans le domaine des pièces de rechange et des accessoires. Le travail se fait par contact téléphonique, en ligne ou sur place. À l'aide des données spécifiques au véhicule ou au produit, ils recherchent, présentent et commandent pour les clients internes et externes les pièces de rechange et les accessoires nécessaires, et offrent des prestations complémentaires. Ils traitent les reprises et les cas de garantie avec professionnalisme. Les gestionnaires du commerce de détail présentent leurs produits et prestations de manière attrayante, élaborent les promotions et les expositions saisonnières. Ils surveillent le processus d'acquisition des marchandises, de la commande à la livraison.

### Voici les six domaines de compétences opérationnelles :

- Élaboration des relations avec la clientèle
- Gestion et présentation des produits et prestations
- Acquisition, apport et développement de connaissances sur les produits et prestations
- Interactions dans l'entreprise et dans la branche
- Élaboration d'expériences d'achat agréables
- Gestion des boutiques en ligne

- Une langue étrangère de niveau B1 (PEL) est enseignée.
- 3 ans d'apprentissage
- 1 à 2 jours par semaine à l'école professionnelle
- 14 jours de cours interentreprises
- 6 domaines de compétences opérationnelles

**Exigences minimales requises page 50**