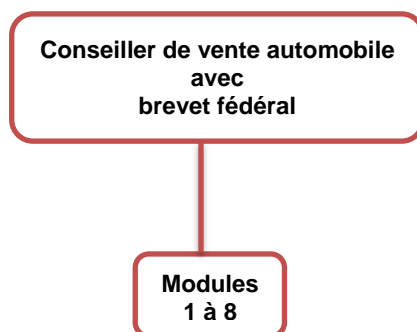


Module 7

Connaissance du produit pour la vente



Module 7 – Connaissance du produit pour la vente

2.1. Identification du module

Conditions préalables : Diplôme professionnel reconnu ou prérequis équivalents

Compétence : Les candidats acquièrent les connaissances nécessaires en matière de vente de véhicules afin d'être en mesure d'expliquer aux clients les avantages des différents produits et, par là, l'utilité du véhicule pour le client. Ils savent évaluer sous l'aspect de la vente les descriptions techniques figurant dans les documents publicitaires et expliquer au consommateur l'utilité des équipements supplémentaires.

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

Niveau : 3

Objectifs pédagogiques : Les candidats

- s'entretiennent avec la personne intéressée pour déterminer le type de véhicule dont cette dernière a besoin dans la plupart de ses déplacements.
- montrent à la personne intéressée le modèle adéquat en lui présentant plusieurs variantes (forme de la carrosserie / de la superstructure, nombre de portières, couleur, motorisations et équipements possibles, traction avant, arrière ou intégrale ? Boîte de vitesses ? Intérieur ? Sécurité ? etc.)
- mettent en évidence les avantages du produit et son utilité pour le client.
- s'occupent, s'il y a lieu, des désirs particuliers de la personne intéressée (variantes en matière d'équipement, intérieur, accessoires, équipements supplémentaires pour utilisation comme véhicule tracteur, etc.).
- disposent de larges connaissances techniques afin d'être en mesure de renseigner de manière compétente la personne intéressée sur toutes les questions se rapportant au véhicule, aux modèles les plus proches (modèles plus petits ou plus grands) de la même marque, aux particularités techniques, aux coûts d'exploitation, etc. du véhicule choisi.

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.

Durée : 3 ans

Examen de module : Forme : Epreuve écrite

 Durée : 100 minutes

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

2.2. Identification de l'organisateur :

Organisateur : Union professionnelle suisse de l'automobile (UPSA), Wölflistrasse
 5, case postale 64, 3000 Berne 22, 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 : 38 heures

Validité : 5 ans

Remarques : Aucune

ANNEXE

7.1. Le véhicule dans son ensemble / la carrosserie

- Comprend le principe de fonctionnement des systèmes de sécurité actifs et passifs et peut expliquer leur intérêt au client
- Explique les dispositions légales actuellement en vigueur pour le laquage et la corrosion et peut les expliquer au client
- Peut énumérer à un client les avantages et les inconvénients des matériaux de garniture des sièges tels que tissu, cuir, velours, alcantara
- Peut classer les véhicules en fonction des différentes formes de leurs carrosseries comme par exemple limousine, coupé, cabriolet, micro-van, van, pick-up, fun cruiser, SUV, utilitaire et expliquer leurs avantages et inconvénients
- Expose la définition des poids selon l'OETV et peut les expliquer au client de manière compréhensible
- Peut décrire les différents types de verre utilisés dans la construction automobile

7.2. Châssis / freins

- Peut nommer les dispositions légales actuellement en vigueur concernant les pneus
- Peut expliquer les désignations des pneus
- Peut expliquer les avantages et les inconvénients et l'absence d'une roue de remplacement ou d'urgence (Runflat incl.)
- Peut expliquer à un client les avantages et les inconvénients des pneus d'été et d'hiver. Peut nommer les dispositions légales concernant les pneus d'été et d'hiver
- Peut fournir les avantages de la bonne pression des pneus en termes de sécurité et de consommation et faire la distinction entre les systèmes de contrôle de la pression des pneus actifs et passifs
- Comprend le principe de fonctionnement ainsi que les avantages des systèmes de sécurité actifs. Peut les expliquer au client et le cas échéant démontrer leur intérêt
- Nomme les différents types de trajectoire du véhicule (sous-virage et sur-virage) et peut les expliquer au client de manière claire
- Peut expliquer au client le fonctionnement de la suspension et des amortisseurs et les avantages des amortisseurs variables
- Décrit les différents systèmes de freinage (freins à disque et à tambour) et peut expliquer au client le fonctionnement de l'ABS et de l'assistant de frein de manière claire
- Enumère les différents systèmes de direction assistée et peut donner au client leurs avantages et inconvénients

7.3. Moteur / train moteur

- Décrit les différentes procédures de travail des moteurs à combustion ainsi que leur nombre de cylindres et leur ordonnancement
- Peut expliquer au client les avantages et les inconvénients des chaînes de distribution et courroies de distribution pour l'entraînement d'arbre à cames

- Nomme le principe de fonctionnement des moteurs essence ou diesel et peut montrer au client leurs avantages et inconvénients (kilométrage, émissions, consommation, supplément de prix, etc.)
- Peut citer les propriétés des moteurs essence à injection directe
- Comprend le concept de « réduction de la cylindrée » (downsizing) et peut expliquer au client sa signification en matière de consommation et de performances sur route
- Nomme l'augmentation de puissance par turbocompresseur et compresseur et peut expliquer clairement son intérêt au client
- Reconnaît les dispositions légales actuellement en vigueur dans le domaine de l'augmentation de la puissance mais aussi les conséquences en matière de garantie constructeur, d'assurance et de responsabilité
- Peut nommer les composants contenus dans les gaz d'échappement
- Nomme les normes de gaz d'échappement actuellement en vigueur et est informé sur les directives en vigueur dans les pays voisins (par exemple vignette antipollution jaune et verte en Allemagne)
- Montre le fonctionnement des catalyseurs et des filtres à particules diesel et peut justifier face au client l'utilisation des installations de post-traitement des gaz d'échappement
- Enumère différents carburants alternatifs (gaz naturel, hydrogène, éthanol, biogaz, etc.) et peut nommer leurs propriétés
- Enumère les différents entraînements alternatifs (hybride avec ou sans Plug-in, entraînement électrique pur avec et sans « Range Extender ») et peut expliquer à un client les principes de fonctionnement et nommer les avantages et les inconvénients
- Nomme les principaux potentiels d'économie d'énergie (réduction de la consommation) et peut les expliquer au client (p. ex. CheckEnergieAuto)
- Connaît la norme pour la déclaration de la consommation de carburant et peut expliquer de manière plausible à un client les différences entre la consommation effective et la consommation normalisée
- Présente les dispositions légales actuellement en vigueur pour l'étiquette-énergie et peut les expliquer au client
- Peut faire la distinction entre les normes de qualité et de viscosité des huiles moteur
- Peut expliquer la différence entre couple et puissance
- Illustre les concepts OBD II ou EOBD (European On-Board Diagnostics) et peut expliquer leur intérêt au client en cas de demandes de renseignements

7.4. Types d'entraînement

- Nomme les différents types d'entraînement comme la traction avant, la propulsion arrière ou l'entraînement 4x4 (avant, centre, arrière, dans le sens de la largeur ou de la longueur) et peut nommer leurs propriétés au client
- Reconnaît les différents systèmes de boîtes de vitesses (boîte manuelle, boîte manuelle automatisée, boîte CVT à transmission variable en continu et boîte automatique, boîte DSG) et peut expliquer au client leurs avantages et inconvénients
- Peut différencier les principes des différents systèmes 4x4
- Peut expliquer au client les avantages d'un système antipatinage

7.5. Système électrique et électronique du véhicule

- Connaît les propriétés des différents types de batterie (plomb, AGM, ions lithium, etc.) et les directives en matière de recharge et de pontage
- Peut justifier la décharge automatique de la batterie et nommer des mesures pour protéger la batterie contre une décharge automatique excessive
- Peut expliquer au client les avantages des systèmes automobiles en réseau
- Peut faire la distinction entre les différents systèmes d'éclairage du véhicule comme halogène, xénon et LED et nommer au client les avantages et les inconvénients
- Présente les différences entre les feux diurnes, les feux de croisement, les feux de route, les feux de virage (actifs) et les phares anti-brouillard et peut les expliquer au client de manière plausible
- Désigne le fonctionnement du système anti-démarrage et des alarmes
- Peut nommer l'intérêt des systèmes audio, d'infodivertissement / de télématique et de navigation et expliquer au client leurs avantages et inconvénients
- Peut nommer et démontrer au client le fonctionnement des régulateurs de croisière, régulateurs de vitesse, avertisseurs de distances de sécurité et dispositifs de respect des distances de sécurité et en faire la démonstration au client
- Nomme les avantages des systèmes d'assistance modernes comme l'alerte de franchissement de ligne, le détecteur d'angles mort et les installations auxiliaires comme les capteurs de luminosité et de pluie et peut en faire la démonstration au client

7.6. Accessoires

- Décrit les dispositions légales actuellement en vigueur concernant les sièges pour enfants et peut conseiller le client dans ce domaine
- Enumère les dispositions légales actuellement en vigueur pour les remorques et peut conseiller le client dans ce domaine
- Décrit les téléphones portables pouvant être connectés par Bluetooth au type de véhicule en question pour sa marque (une ou plusieurs)
- Peut conseiller le client en matière de DAB+ et d'équipements ultérieurs afférents
- Peut conseiller le client pour connecter des téléphones portables aux véhicules de sa marque

7.7. Véhicules utilitaires légers

- Sait où trouver les dispositions légales actuellement en vigueur pour les modifications ou les extensions pouvant être effectuées sur la base d'utilitaires légers

7.8. Emploi ciblé de moyens auxiliaires

- Explique, sous l'optique de la vente, les documents publicitaires destinés aux clients (prospectus, rapports de tests, etc.) ainsi que les descriptions techniques pouvant être remises aux personnes intéressées. Connaît les possibilités de l'acquisition d'informations au sein de l'entreprise pour les demandes de renseignements techniques et les équipements ultérieurs

- Peut expliquer les dispositions légales actuellement en vigueur pour les pièces rapportées, les porte-bagages arrière, les supports de toit et les chaînes à neige à l'aide de documents et peut conseiller le client avec compétence dans ce domaine

7.9. (après la vente)

- Peut expliquer au client l'importance des travaux de maintenance recommandés par le constructeur en matière de durée de vie, de préservation de la valeur et de sécurité

Berne, 29.09.2015/JF