



Séance d'information

Séance d'information pour la préparation au brevet fédéral de conseiller de service automobile (nouvelles directives 2021)

7act, Benson
en partenariat
avec



AGVS | UPSPA

Auto Gewerbe Verband Schweiz
Union professionnelle suisse de l'automobile
Unione professionale svizzera dell'automobile



Thèmes et déroulement

1. Présentation de l'organisation
2. Formations UPSA
3. Présentation des modules 1 à 7
4. Informations pour le groupe 2021-2023
5. Réussir ses examens et être breveté
6. Financer sa formation
7. Questions

Présentation de l'organisation



7act, Benson est une entreprise active dans la formation et le conseil aux entreprises et aux particuliers depuis 2011.



Schweizerisches Qualitätszertifikat für Weiterbildungsinstitutionen
Certificat suisse de qualité pour les institutions de formation continue
Certificato svizzero di qualità per istituzioni di formazione continua

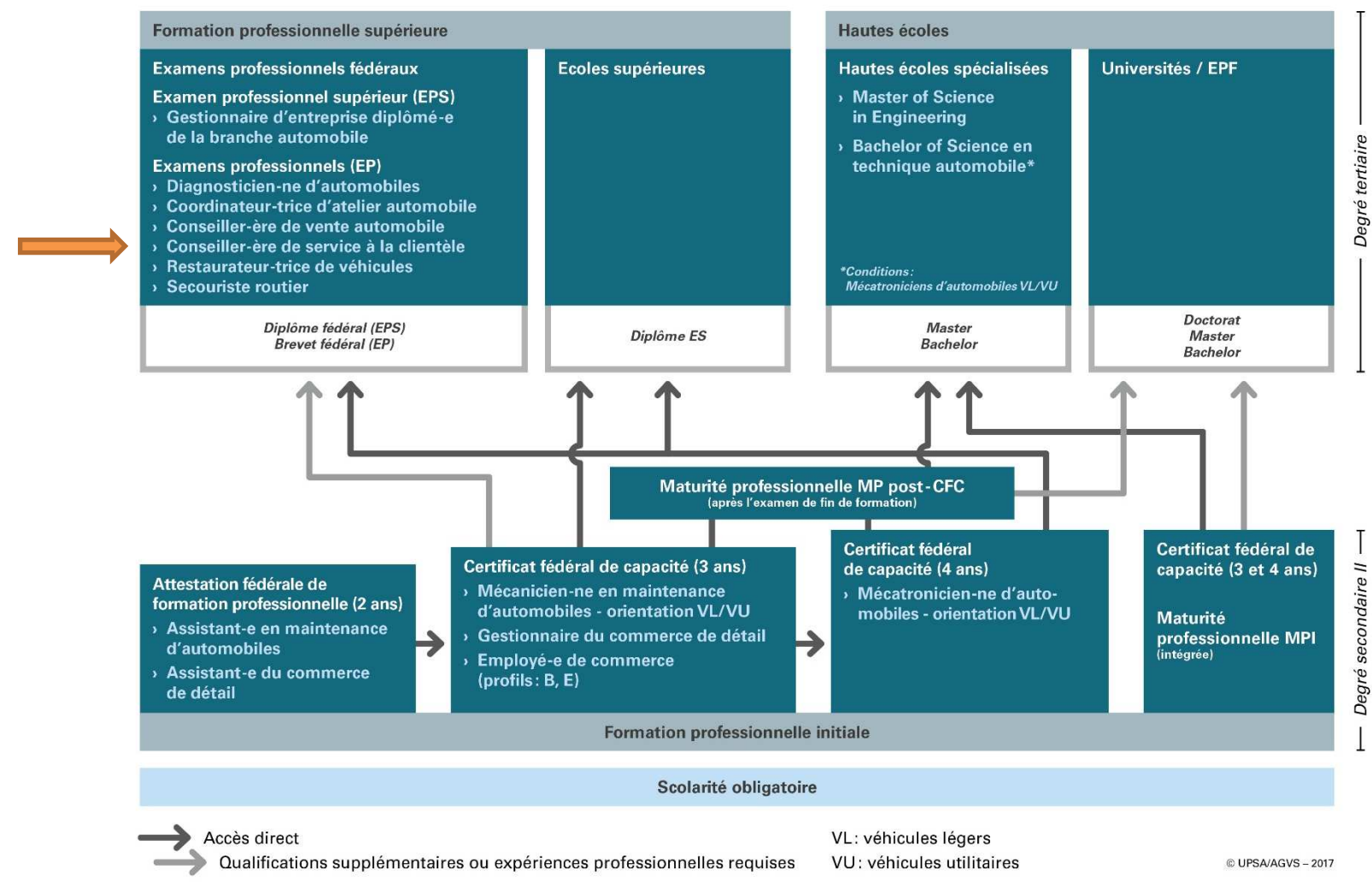
L'entreprise est certifiée Eduqua (label de qualité pour la formation) depuis 2018.

Nous avons eu des résultats très élevés à la session 2020-2021 !

90% de réussite et des notes entre 4.4 et 5.3.



Formations UPSA





Module 1

Bases

Communication et entretien

Bases de la communication et techniques d'entretien.

36 périodes en présentiel



Module 2

Bases

Marché, branche et innovation

Connaissances de la branche et du
marché et environnement de
l'entreprise

Innovations et développements
technologiques

56 périodes en présentiel



Module 3

Gestion de soi

Le rôle du responsable des interfaces
(présentation professionnelle et communication)

Processus de travail et méthodologie de travail
(définir les priorités des activités et soutenir les
processus de travail)

Gestions des ressources personnelles

Encourager le développement personnel

Gestion des changements

48 périodes en présentiel



Module 4

Acquisition & Vente

Prise en charge de la clientèle

Vente et offres

Planification d'événements

32 périodes en présentiel



Module 5

Gestion des clients

Contact avec les clients et gestion des clients

Acquisition des informations & processus de
service

Conseil des clients

Avoir un entretien ciblé

72 périodes en présentiel



Module 6

Service après-vente & coordination

Processus après-vente

Interface avec les groupes d'intérêt &
entreprises partenaires

Gestion des informations & coordination des
ordres

Collaboration avec différents groupes
d'intérêt

88 périodes en présentiel



Module 7

modules interdisciplinaires

Contenu du plan d'enseignement et combler les lacunes

Mettre en réseau les contenus avec une approche axée sur la pratique

Refléter l'identité professionnelle et les actions au quotidien

32 périodes en présentiel dont
3 jours en résidentiel pour être prêts !



Se former

Module 1 (36 périodes)	Bases de la communication
Module 2 (56 périodes)	Marché, branche et innovation
Module 3 (50 périodes)	Gestion de soi
Module 4 (32 périodes)	Acquisition & vente
Module 5 (72 périodes)	Gestion des clients
Module 6 (88 périodes)	SAV & coordination
Module 7 (32 périodes)	Modules interdisciplinaires

Total des 7 modules : 366 périodes

Nous avons planifié 400 périodes pour favoriser votre réussite !



Dans votre cursus, nous avons ajouté

Apprendre à apprendre
Appui de français
Word, excel, powerpoint
Appui d'arithmétique
Electromobilité
Bases de mécanique
Bases de carrosserie



Où et quand ?

Horaires de la formation :

- Chaque mardi soir (sauf vacances scolaires vaudoises) de 18h00 à 21h15 (4 périodes)
- Environ une fois par mois : samedi de 9h00 à 12h15 et 13h30 à 16h45 (8 périodes)

Votre présence à la formation est hautement importante pour soutenir votre succès. Une feuille de présence est à signer à chaque session de formation. En cas d'impératif médical, la vidéo-conférence sera utilisée sur demande.

Lieu(x) :

- Cours : 7act, Côtes-de-Montbenon 30, 1003 Lausanne
- 3 jours en résidentiel – lieu à déterminer



Quand et avec qui ?

Nombre de participants : 9 à 14 personnes

Délai d'inscription le 15.10.2021

Entrée en formation le 02.11.2021

Le détail de la planification vous sera remis séparément.

En avril 2023, nous auront 4 jours pour le module 7 dont 3 jours en résidentiel

	Jan.	Fév.	Mars	Avril	Mai	Juin	Juil.	Août	Sep.	Oct.	Nov.	Déc.
2021												
2022												
2023				Bloc module 7	Examens finaux							



Pour vous accompagner

Steven Ramasamy : CFC mécanicien automobile, BF de conseiller de service, en cours de DF de gestionnaire d'entreprise automobile. Après plusieurs années comme conseiller de service, il gère la flotte de plus de 400 véhicules d'une entreprise.

Gildo Alves: Responsable de zone dans une banque liée à l'automobile. Formateur en marketing / commerce et financement. Entrepreneur.

Grégoire Dupasquier : brevet de conseiller de vente et nombreuses formations continues dans l'automobile, formateur en entreprise, directeur de garage.

Alexandra Benson : brevets fédéraux en ressources humaines, formation et gestion de PME. Formatrice et entrepreneur.
Responsable du cursus et de 7act.



Pour vous accompagner

Vous rencontrerez aussi des intervenants spécialisés

assurance

service des autos

andragogie et compétences

électromobilité

droit

santé au travail

correspondance

finances

carrosserie

Vous rencontrerez plus de 15 intervenants qui viendront vous transmettre leurs savoirs !



Incarner le rôle

Le conseiller de service automobile travaille dans le domaine du conseil, du développement et de la vente de prestations et de produits pour l'automobile.

Compétences professionnelles (résumé) :

- il gère le contact client (organisation, attentes, besoins, etc.)
- il sait mener des entretiens exigeants et/ou conflictuels, et négocier
- il développe la fidélité client
- il planifie les ordres et activités de l'atelier en coordonnant les services internes et externes
- il s'informe et intègre les nouveautés
- Il vend et développe les services



Pour accéder à l'examen

CFC dans le domaine automobile ou qualification équivalente

Modules 1 à 7
(dans cette salle + visite garage et 3 jours en résidentiel)

Au moment de l'examen : 3 ans de pratique dans le domaine automobile après le certificat fédéral de capacité DONT 12 mois dans le service à la clientèle domaine automobile

Examen Final (situation pratiques, simulations, jeux de rôles, étude de cas)



Les examens finaux

Gestion des clients et collaboration en équipe

Conseiller les clients	Pratique / oral	15mn
Gagner des clients	Pratique / oral	15mn
Mener des entretiens difficiles	Pratique / oral	15mn
Maitriser des situations exigeantes	Pratique / oral	15mn

Situations pratiques relatives au conseil de service

Traiter des situations pratiques / simulation	Ecrit	60mn
Réfléchir sur des actions professionnelles / mini-cas	Ecrit	60mn
Prioriser et coordonner des activités / boîte aux lettres	Ecrit	60mn

Compétences personnelle et nouveaux développements

Entretien professionnel sur la compétences personnelle et les nouveaux développements	Oral	45mn entretien + 20mn préparation
---	------	---



Réussir !

- Entrée en vigueur du règlement d'examen le 01.01.2023 (pas d'examen avec le nouveau règlement avant cette date)
- Il y a 3 groupes d'examens
- Chaque groupe d'examen à la même valeur (pondération 1)
- La note de 4/6 doit être obtenue à chaque groupe d'examen (soit 3 fois 4 au moins)



Financer

Le montant de la formation comprend environ 400 périodes de formation en présentiel, les supports de cours, l'hébergement et les repas (sauf repas du soir et boissons hors minérales) lors des 3 jours en résidentiel.

Modules 1 à 7: CHF 10'500.--

Les possibilités de paiement sont proposées dans le bulletin d'inscription.

Les examens finaux sont facturés par l'Upsa et ne sont pas compris dans le cours préparatoire. Le prix n'est pas encore fixé (compter Chf 1'500 - Chf 2'000).



Financer

Chf 10'500.-	Prix de la formation complète
Chf -5'250.-	Subvention fédérale
Chf -2'500.-	Subvention FonPro formation (Vaud)
Chf 2'750.-	Mon coût final de formation + frais de déplacement – avantages fiscaux !

- Subvention fédérale : 50% du montant de l'écolage remboursé après l'examen fédéral
- Pour le financement, il existe aussi des aides telles les fonds cantonaux de formation professionnelle, par exemple la FONPRO, qui peuvent intervenir en complément.
- La taxe de Chf 1'500.-/2'000.- pour l'examen fédéral est perçue directement par le secrétariat de la commission d'examen.

<https://financer-ma-formation.ch/>

et la vidéo explicative du SEFRI

<https://youtu.be/CZPTLZSMU4o>



Favorisez votre succès

- ✓ Parlez avec vos proches pour avoir leur coopération et leur compréhension.
 - ✓ Utilisez au fur et à mesure vos nouveaux acquis qui vous permettent de gagner en efficacité à votre place de travail.
 - ✓ Soyez créatif pour repenser et améliorer votre organisation.
 - ✓ Prévoyez des temps de vacances en dehors des périodes de formation et d'examen.
 - ✓ Prévoyez autant de temps de travail personnel que de temps passé en formation.
 - ✓ Travaillez ensemble (entre participants) si cela vous aide.
 - ✓ Si possible, informer votre hiérarchie en entreprise et exercer les sujets vus en formation.
-

Questions



Nous sommes là pour vous
aujourd'hui
et tout au long de votre formation !
