


Séance d'information

Séance d'information pour la préparation au brevet fédéral de conseiller de vente de la branche automobile

7act, Benson
en partenariat
avec



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

1



Le conseiller de vente dans la branche automobile

Le conseiller ou la conseillère de vente automobile

- renseignent et conseillent toute personne intéressée à l'achat d'un véhicule automobile neuf ou d'occasion, qu'il s'agisse de voitures de tourisme, de sport ou de véhicules utilitaires.
- présentent à la clientèle les modèles qui correspondent le mieux à leurs souhaits, en relèvent les qualités et avantages, négocient les conditions de vente, s'occupent de la signature du contrat et de la livraison.
- prospectent de nouveaux clients constitue également une partie importante de leurs tâches.

2

Thèmes et déroulement

1. Présentation de l'organisation
2. Formations UPSA
3. Présentation du cursus
4. Description des modules 1 à 8
5. Planification de la formation
6. Règlement des examens
7. Financement
8. Questions

3

3

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.

4

4

Présentation de l'organisation



Les personnes internes et externes impliquées dans votre cursus sont :

Gildo Alves (modules 1/8): Responsable de zone dans une banque liée à l'automobile. Formateur en marketing / commerce et financement. Entrepreneur.

Alexandra Benson (encadrement général): brevets fédéraux en ressources humaines, formation et gestion de PME. Formatrice en ressources humaines. Fondatrice de 7act.

5

5

Présentation de l'organisation



Vincent Favre (modules 5): spécialiste en finances avec brevet et diplôme fédéraux, formateur en comptabilité financière et analytique.

Marc-Henri Fragnière (module 6) : avocat depuis 2013 et formateur depuis 2016 pour les modules de droit de divers formations continues.

6

6

Présentation de l'organisation



Sandrine Mélé (module 3) : Master en marketing et communication, brevet de formateur. Experte en communication et français.

Guillaume Morel (module 3) : Formation en hôtellerie, gestion d'entreprise et formation; responsable d'un centre de formation informatique.

7

7

Présentation de l'organisation

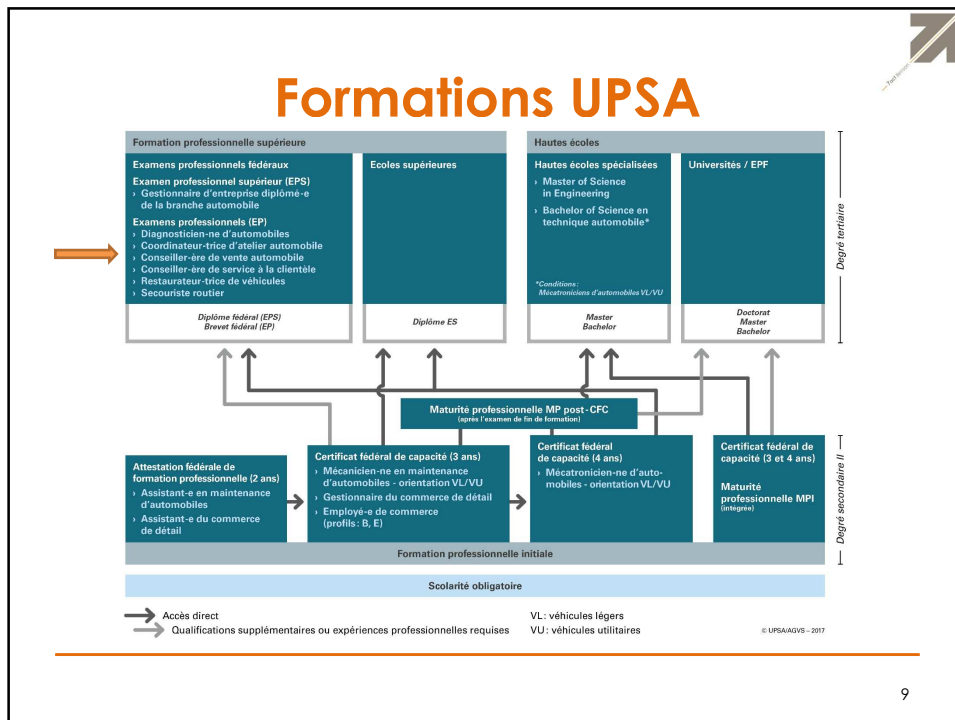


Michael Stauffacher (module 6) : avocat depuis 2013 et formateur pour les modules de droit de divers formations continues.

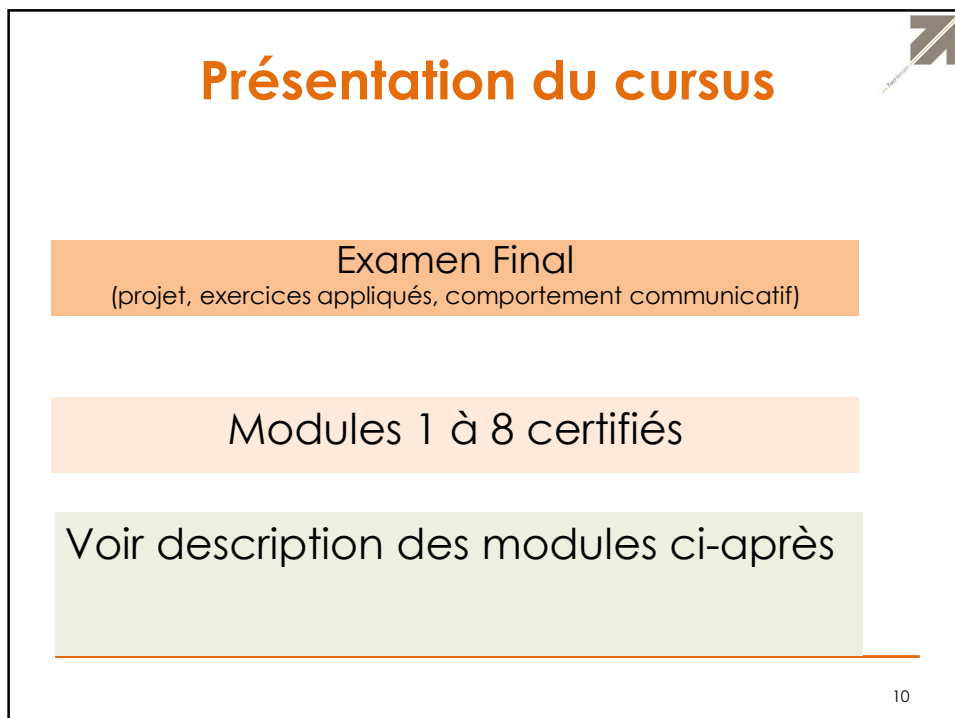
Cédric Von Rohr (module 2/4/7) : conseiller de vente automobile, détenteur du brevet fédéral de spécialiste en gestion de PME et formateur pour adultes

8

8



9



10

Présentation du module 1 Psychologie de vente et développement



Les candidats prennent conscience de l'importance de la psychologie de vente et sont en mesure de tenir compte des besoins des partenaires de communication.

11

11

Présentation du module 1 Psychologie de vente et développement



Objectifs pédagogiques globaux

24 périodes

Les candidats

- Reconnaittent l'importance de la psychologie de vente allée à la méthode de vente et l'appliquent
 - Prennent conscience de l'effet produit par leur personne et de leur comportement dans diverses situations et l'évaluent
 - Interprètent les situations en JE et en expliquent les avantages et les inconvénients
 - Réfléchissent aux aspects individuels de la motivation personnelle, de la confiance en soi, de l'assurance ainsi que du développement de la personnalité
 - Connaissent les tendances et priorités des groupes cibles
 - Reconnaittent l'état personnel de leur interlocuteur et y réagissent de manière adéquate
 - Savent analyser le comportement des clients et y réagir en conséquence
 - Sont familiarisés avec les règles fondamentales de la communication, reconnaissent l'analyse transactionnelle, le langage du corps et les sens et savent les utiliser comme moyens auxiliaires de communication
 - Savent souligner et appliquer les possibilités de désamorçage de conflits
-

12

12

Présentation du module 2 Méthode et communication de vente



Les candidats savent argumenter de sorte à favoriser le contact avec les clients par le biais de la communication verbale et non-verbale

13

13

Présentation du module 2 Méthode et communication de vente



Objectifs pédagogiques globaux

60 périodes

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 contacts avec les clients 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
 - Aident à 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
-

14

14

Présentation du module 3 Administration et informatique

Les candidats doivent maîtriser les travaux administratifs généraux et les médias électroniques modernes de la branche automobile.

15

15

Présentation du module 3 Administration et informatique

Objectifs pédagogiques globaux

48 périodes

Les candidats

- nomment les principes et l'importance de la correspondance
- produisent une correspondance commerciale générale grâce à des logiciels de traitement de texte
- justifient l'importance des devis de réparation et des mises en vente
- déploient une structure logique lors de la rédaction d'un rapport de travail
- expliquent la différence entre une commande, une confirmation de commande, une réclamation, un retard de livraison et une notification des défauts
- documentent le fond et la forme d'un rappel
- appliquent des programmes de banques de données et des tableurs
- effectuent des calculs de sinistres à l'aide d'un programme d'évaluation de la valeur de véhicules

16

16

Présentation du module 4 Organisation du travail et de l'entreprise

Les candidats connaissent l'importance de leur propre technique de travail et savent fixer correctement et en toute connaissance de cause les priorités de sorte à se diriger eux-mêmes de manière efficace.

17

17

Présentation du module 4 Organisation du travail et de l'entreprise

Objectifs pédagogiques globaux

30 périodes

Les candidats

- Développent une solution ergonomique et intelligente pour l'organisation d'un bureau de ventes
- Expliquent la collaboration avec les divers départements
- Décrivent les conditions nécessaires à l'aménagement d'un showroom
- Connaissent l'importance des objectifs dans la vente
- Analysent les tâches et mettent en évidence des processus rationnels
- Connaissent et appliquent les techniques fondamentales de travail pour la gestion optimale du temps
- Motivent l'importance de l'écrit
- Décrivent les phases du processus de résolution des problèmes
- Connaissent l'organisation du déroulement du processus de vente
- Décrivent la forme de distribution de ses propres marques
- Connaissent et évaluent la trame du contenu d'un cahier des charges et d'une description de poste et évaluent la signification
- Présentent des formes de contrats d'embauche et e système de commissions
- Énumèrent les possibilités de formation continue

18

18

Présentation du module 5 comptabilité



Les candidats doivent maîtriser la comptabilité financière et la comptabilité d'exploitation ainsi que les services financiers postaux et bancaires mis en œuvre dans le garage,

19

19

Présentation du module 5 Comptabilité



Objectifs pédagogiques globaux


48 périodes

Les candidats

- expliquent l'importance de la comptabilité pour l'entreprise et celle de la comptabilité en partie double comme instrument de direction et de contrôle
 - connaissent l'interaction du bilan et du compte de résultat, de la comptabilité d'exploitation et des coûts de celle-ci
 - connaissent l'importance de la détermination des prix et des réductions de prix
 - établissent des offres (en tenant compte des réductions de prix, de l'escompte et de la TVA)
 - connaissent et calculent les taux de TVA applicables dans la branche automobile
 - connaissent l'importance de l'établissement de budgets et du contrôle des résultats
 - comprennent et analysent les chiffres-clés les plus importants
 - connaissent le fonctionnement des commissions
 - connaissent les possibilités de financement et calculent les mensualités de leasing (ainsi que les coûts d'exploitation des véhicules)
 - connaissent les possibilités de paiement et leur application ; savent évaluer les risques de crédit liés aux différents moyens de paiement.
-

20

20




Présentation du module 6 droit et assurances

Les candidats savent conseiller la clientèle dans le respect des dispositions légales applicables en matière de contrats, de responsabilité civile, d'assurances et de financements automobiles.

21

21



Présentation du module 6 droit et assurances

Objectifs pédagogiques globaux

38 périodes

Les candidats

- connaissent les principes généraux du droit
- connaissent la nature du droit des obligations, le code civil et le code pénal
- savent différencier le droit privé du droit public
- savent différencier, en matière de droit des personnes, la majorité légale de la capacité d'exercer les droits civils
- connaissent diverses espèces de contrats telles que: achat (avec vente par acompte), location, leasing, commande et contrat d'ouvrage
- connaissent le droit de rétention mis en œuvre dans les garages
- comprennent les étapes des procédures de poursuite et de faillite LP
- connaissent les dispositions suisses et le droit européen sur la construction et l'équipement des véhicules automobiles
- maîtrisent les principes du financement et ont un aperçu des différents types de financement
- connaissent les dispositions légales sur la protection des consommateurs (petit crédit)
- connaissent les principes régissant la responsabilité dans le domaine des assurances
- savent expliquer, en matière d'assurance, les dispositions applicables aux réparations consécutives à un accident
- savent définir le terme dommage total ou expliquer la notion de moins-value
- peuvent expliquer les exigences des assurances en termes de voiture de location et de chômage
- définissent la valeur vénale d'un véhicule en fonction de l'ancienneté, du prix catalogue, etc.
- connaissent toutes les dispositions sur les plaques professionnelles
- connaissent l'étendue de la couverture d'une assurance responsabilité civile de l'exploitant d'une entreprise ainsi que les attributions en cas de dommage
- Connaissent la signification de l'expression responsabilité du fait des produits

22

22

Présentation du module 7 Connaissances du produit



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.

23

23

Présentation du module 7 Connaissances du produit



Objectifs pédagogiques globaux

38 périodes

Les candidats

- S'entretiennent avec la personne intéressée pour déterminer le type de véhicule dont cette dernière a besoin dans la plupart des cas
- Montrent à la personne intéressée le modèle adéquat en lui présentant plusieurs variantes
- 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
- 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 de la même marque, sur des particularités techniques, les coûts d'exploitation, etc. du véhicule choisi.

24

24

Présentation du module 8 marketing et prospection

Les candidats savent motiver l'importance de l'orientation vers le client dans le domaine du marketing et appliquer la procédure systématique et ciblée en marketing. Instruments de marketing régional, planification du merchandising, prescriptions de l'importateur, recherche d'information, analyses, prospection, etc.

25

25

Présentation du module 5 marketing et prospection

Objectifs pédagogiques globaux

60 périodes

Les candidats

- Savent décrire l'essence et l'importance du marketing, présenter les particularités des débouchés régionaux pour le commerce automobile et le délimiter par rapport à d'autres méthodes de marketing
- Savent motiver l'importance de l'orientation selon le client et présenter les caractéristiques d'une exploitation de commerce automobile axée sur le marché
- Connaissent en détail les méthodes d'analyse de marchés
- Présentent la hiérarchie de planification dans le marketing
- Mettent en évidence l'importance du marketing mix
- Connaissent les mesures à prendre pour acquérir de nouveaux clients et fidéliser les clients existants
- Comprennent l'essence de bonnes relations publiques
- Savent, dans un exemple élaboré personnellement, planifier et réaliser des activités de promotion des ventes
- Savent présenter de manière générale l'histoire de l'automobile et connaissent la production totale actuelle
- Savent présenter l'importance du véhicule à moteur pour l'économie suisse et connaissent les chiffres d'affaires les plus récents
- Connaissent les principales statistiques et savent les interpréter
- Connaissent les tendances générale du marché et savent présenter le marché automobile nationale ainsi que sa structure
- Savent présenter la répercussion du marché de l'automobile sur le plan social, le plan économique et le plan écologique
- Connaissent les importateurs suisses, sont informés de leurs tâches et connaissent leur organisation faitière (AISA)
- Savent expliquer le cycle de vie d'un produit
- Savent décrire les principes fondamentaux de la logistique automobile
- Connaissent l'industrie suisse des garages et son organisation faitière l'UPSA et sont informés des attributions de celle-ci

26

26

Présentation du cursus

Module 1 (24 périodes)	Psychologie de vente et développement
Module 2 (60 périodes)	Méthode et communication de vente
Module 3 (48 périodes)	Administration et informatique
Module 4 (30 périodes)	Organisation du travail et de l'entreprise
Module 5 (48 périodes)	Comptabilité
Module 6 (38 périodes)	Droit et assurances
Module 7 (38 périodes)	Connaissance du produit
Module 8 (60 périodes)	Marketing et prospection

Total des 6 modules 346 périodes

+ 8 examens intermédiaires

27

27

Planification de la formation

L'ordre des modules a été déterminé par l'utilité des sujets pour un suivi facilité de votre cursus de formation.

Chaque module se termine par un examen de module.

	Jan.	Fév.	Mars	Avril	Mai	Juin	Juil.	Août	Sep.	Oct.	Nov.	Déc.
2021												
2022												

Nombre de participants : 9 à 15 personnes

Délai d'inscription à définir

Entrée en formation à définir

Le bulletin d'inscription sera à nous remettre par email

formation@7act.ch

28

28

Planification de la formation

Horaires de la formation :

- À définir

Les présences à la formation sont hautement importantes pour soutenir votre succès. Une feuille de présence est à signer à chaque session de formation. Vous recevrez une attestation de module mentionnant votre taux de participation.

Lieu(x) :

- Cours théoriques : 7act, Côtes-de-Montbenon 30, 1003 Lausanne

29

29

Règlement des examens

Durée des examens modulaires

Module 1 (24 périodes de formation)	écrit 100mn
Module 2 (60 périodes de formation)	écrit 100mn
Module 3 (48 périodes de formation)	écrit 100mn
Module 4 (30 périodes de formation)	écrit 100mn
Module 5 (48 périodes de formation)	écrit 100mn
Module 6 (38 périodes de formation)	écrit 100mn
Module 7 (38 périodes de formation)	écrit 100mn
Module 8 (60 périodes de formation)	écrit 100mn

30

30

Règlement des examens

Sont admis à l'examen final, les candidats qui sont

- Titulaires du CFC et pouvant justifier d'une expérience professionnelle d'au moins deux ans dans la vente automobile

Ou

- pouvant justifier d'une expérience professionnelle d'au moins sept ans en Suisse dont quatre ans dans la vente automobile

(Voir le règlement de l'examen professionnel supérieur du 1er février 2002)

ET peuvent apporter la preuve d'avoir terminé et réussi les 8 modules ET qui se sont acquittés dans le délai imparti des émoluments d'examens dus.

31

31

Règlement des examens

L'examen final se compose de travaux portant sur l'ensemble des 8 différents modules.

- Il est inter modulaire.
- Il dure au maximum 1,5 jour.
- Il teste une mise en application intégrée des modules certifiés reconnus.

L'examen final comprend les matières suivantes :

- Examen écrit pluridisciplinaire
- Examen pratique pluridisciplinaire correspondant au travail quotidien de conseiller de vente automobile

32

32

Financement

Le montant de la formation comprend 346 périodes de formation en présentiel ainsi que les supports de cours et les taxes des 8 examens modulaires.

Modules 1 à 8: CHF 11'900.-- (taxes d'examens modulaires incluses)

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

En cas d'échec à l'un des examens de module, deux examens de rattrapage maximum par module sont possibles. Dans de tels cas, une taxe de CHF 500.- par examen supplémentaire sera facturée et payable avant de repasser l'examen.

33

33

Financement

Chf 11'900.-	Prix de la formation complète
Chf -5'950.-	Subvention fédérale
Chf -2'500.-	Subvention FonPro (Vaud)
Chf 3'450.-	Mon coût final + examen

- 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 1'600.- 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>

34

34

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, informez votre hiérarchie en entreprise et exercez les sujets vus en formation.

35

35

Questions



Partageons un verre et n'hésitez pas à discuter avec les formateurs présents.

36

36