



Séance d'information

Séance d'information pour la préparation au brevet fédéral de conseiller de service à la clientèle 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 service à la clientèle dans la branche automobile

Le conseiller de service à la clientèle dans la branche automobile est le maillon intermédiaire entre le client et le garagiste. Il joue un rôle important dans le garage, surtout au niveau de la gestion d'entreprise.

Compétences professionnelles et domaines d'activités :

- il est responsable de la réception des véhicules et de leur livraison à la clientèle
- il se charge de manière autonome de la réception et de la planification des rendez-vous pour les véhicules des clients
- il est en mesure de conseiller le client pour les affaires techniques et administratives et est capable de traiter les réclamations de la clientèle avec compétence
- il fait office de plaque tournante
- il redirige les affaires concernant les accessoires, les voitures neuves ou d'occasions

2



Thèmes et déroulement

1. Présentation de l'organisation
2. Formations UPSA
3. Présentation du cursus
4. Description des modules 1 à 9
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 5/7/9): Responsable de zone dans une banque liée à l'automobile. Formateur en marketing / commerce et financement. Entrepreneur.

Alexandra Benson (module 6): brevets fédéraux en ressources humaines, formation et gestion de PME. Formatrice en ressources humaines. Fondatrice de 7act.

Romain Caccavelli (modules 6/9): passionné de l'automobile et formateur au bénéfice du diplôme fédéral de gestionnaire d'entreprise automobile.

5

5

Présentation de l'organisation



Véronique Chassot (module 3): spécialiste en formation d'adultes avec brevet fédéral et DAS. Elle accompagne les validations de parcours professionnels

Vincent Favre (modules 2/8): spécialiste en finances avec brevet et diplôme fédéraux, formateur en comptabilité financière et analytique.

Marc-Henri Fragnière (module 7) : avocat depuis 2013 et formateur depuis 2016 pour les modules de droit de divers formations continues.

6

6

Présentation de l'organisation



Aldo Main (module 1): spécialiste en finances avec brevet et diplôme fédéraux, formateur breveté en comptabilité financière et analytique.

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.

Steven Ramasamy (module 4) : CFC mécanicien automobile, Brevet fédéral de conseiller de service, Il prépare son Diplôme fédéral de gestionnaire d'entreprise automobile.

7

7

Présentation de l'organisation



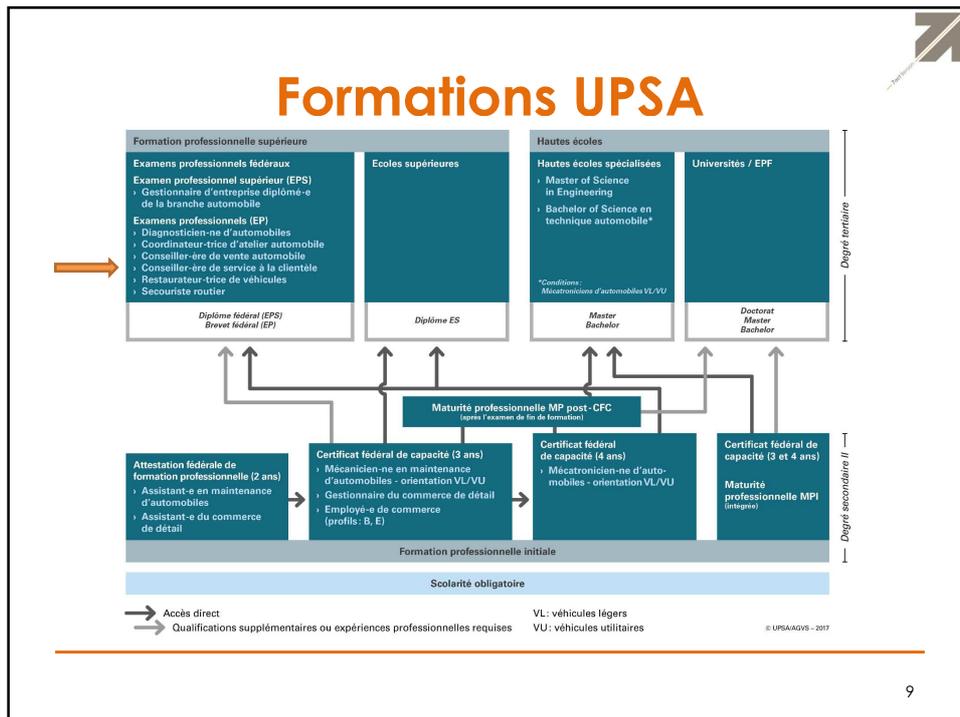
Pierre-Alain Rime (module 1) : auteur du livre «Les mondes Economiques», formateur en économie politique, licencié HEC.

Tony Rosa (modules 3/7) : Brevet fédéral de diagnosticien, Diplôme fédéral de gestionnaire d'entreprise automobile, expert automobile.

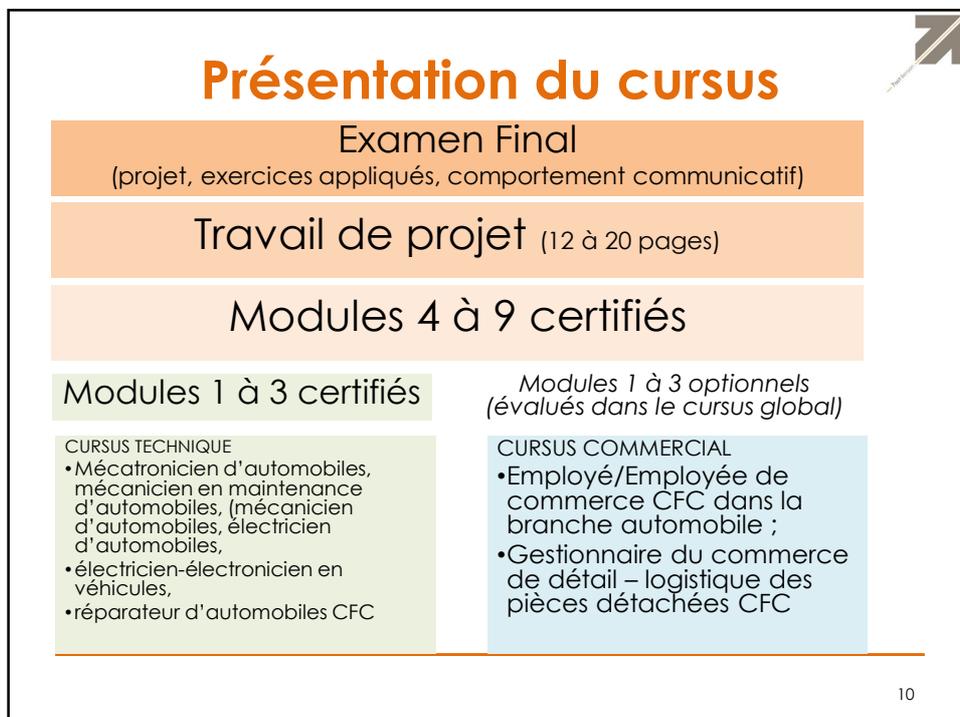
Michael Stauffacher (module 7) : avocat depuis 2013 et formateur pour les modules de droit de divers formations continues.

8

8



9



10



Présentation du module 1 Sciences économiques

Les candidats doivent savoir reconnaître et appliquer les différents principes de l'économie politique et de l'économie d'entreprise

11

11



Présentation du module 1 Sciences économiques

Objectifs pédagogiques globaux 50 périodes

Les candidats

- connaissent le mécanisme du marché et la formation des prix sur le marché libre et peuvent le mentionner
- connaissent le principe de libre concurrence
- savent reconnaître l'organisation économique de différentes associations
- connaissent les principes de base de l'économie
- connaissent les tenants et les aboutissants d'une politique d'entreprise
- peuvent décrire les différents instruments de planification de l'entreprise
- sont capables d'appréhender les fonctions d'une entreprise et d'analyser le marché d'approvisionnement
- connaissent la finalité d'un dépôt de marchandises par rapport à un approvisionnement direct

12

12

Présentation du module 2 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 les garages.

13

13

Présentation du module 2 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.

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 Offres et commandes



Les candidats connaissent les principes de la réception d'un véhicule et de sa remise au client. Rédaction à l'aide d'un logiciel de calcul d'une offre contractuelle. Elaboration de commandes pour l'atelier, leur contrôle et connaissent les mesures pour les étendre. Effectuent un contrôle final.

17

17

Présentation du module 4 Offres et commandes



Objectifs pédagogiques globaux

52 périodes

Les candidats

- lorsqu'ils réceptionnent les véhicules, prennent en charge les clients et savent les conseiller avec compétence et répondre à leurs problèmes
 - démontrent les avantages d'une réception directe ou par dialogue, élaborent des mesures d'encouragement à la vente
 - rédigent une commande à l'intention de l'atelier avec des échéances fixes pour le personnel de l'atelier et en discutent avec le chef d'atelier
 - rédigent à l'intention du client un devis contractuel à l'aide d'un logiciel de calcul courant et, à la demande, calculent la valeur commerciale du véhicule sur le marché
 - connaissent différentes possibilités de surveillance et savent les mettre en œuvre. Ils connaissent les méthodes pour étendre une commande et les utilisent
 - sont capables d'effectuer un contrôle final de manière professionnelle à la remise du véhicule, orientent les clients sur le déroulement de la commande et leur expliquent la facture
-

18

18

Présentation du module 5 marketing et commerce



Les candidats savent élaborer des stratégies marketing dans différentes zones d'activité et appliquer diverses méthodes de prospection et de vente.

19

19

Présentation du module 5 marketing et commerce



Objectifs pédagogiques globaux

42 périodes

Les candidats

- connaissent les principes du marketing et savent citer les objectifs et le but d'une étude de la clientèle
 - peuvent citer les applications du Marketing-Mix
 - connaissent les méthodes publicitaires les plus pertinentes pour un garage
 - savent définir les mesures de promotion commerciale
 - connaissent l'importance de la prospection des marchés
 - connaissent les applications de la psychologie de la vente et peuvent expliquer l'importance des méthodes de vente
 - peuvent nommer et appliquer les différentes règles de communications
-

20

20

Présentation du module 6 personnel et organisation



Les candidats doivent pouvoir guider les collaborateurs et leur proposer des solutions en cas de conflit. Ils sont capables d'organiser un Profit-Center et les structures qui en découlent.

21

21

Présentation du module 6 personnel et organisation



Objectifs pédagogiques globaux 38 périodes

Les candidats

- connaissent les principes de base de la gestion du personnel
 - connaissent les techniques de gestion possibles et les différents instruments de gestion
 - savent motiver les collaborateurs et dénouer les situations conflictuelles
 - connaissent et peuvent énumérer les principes de développement du personnel
 - savent organiser l'exploitation d'un garage et ses processus avec différents services
 - peuvent expliquer l'organisation d'un atelier et les principes de gestion des postes de travail
-

22

22



Présentation du module 7 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.

23

23



Présentation du module 7 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

24

24

Présentation du module 8

Calculs



Les candidats peuvent appréhender et contrôler la productivité et les facteurs d'une entreprise ainsi qu'expliquer les principes régissant le calcul des coûts à priori et à posteriori, la budgétisation et la planification.

25

25

Présentation du module 8

Calculs



Objectifs pédagogiques globaux 36 périodes

Les candidats

- connaissent les principes de base du calcul
- peuvent justifier la rentabilité d'un atelier ou d'une station essence
- savent prouver à l'aide d'indices l'importance de la budgétisation
- doivent pouvoir justifier la rentabilité de biens d'investissement
- savent définir les catégories horaire d'un atelier et le contrôle des prestations
- savent calculer le rendement et l'heure de travail facturée au client dans un atelier
- connaissent les données relatives à un entrepôt de pièces de rechange
- savent calculer la valeur d'une action (sur un pneu, par exemple)

26

26

Présentation du module 9

Technique de travail et communication

Les candidats savent informer l'équipe et employer un langage adapté à la situation.

27

27

Présentation du module 9

Technique de travail et communication

Objectifs pédagogiques globaux 40 périodes

Les candidats

- Peuvent produire le calendrier hiérarchisé d'un atelier
- Savent organiser et superviser les processus de manière rationnelle à l'aide du contrôle des délais
- Savent expliquer les méthodes d'apprentissage efficaces et reconnaître les conséquences des bons résultats
- Connaissent les conditions nécessaires à la réussite d'une négociation grâce à une tactique de conversation efficace
- Savent réaliser une présentation professionnelle et mettre en œuvre les moyens techniques appropriés

28

28

Présentation du cursus

Module 1 (50 périodes) Sciences économiques
 Module 2 (48 périodes) Comptabilité
 Module 3 (48 périodes) Administration et informatique

Total des 3 premiers modules 146 périodes

Module 4 (52 périodes) Offres et commandes
 Module 5 (42 périodes) Marketing et commerce
 Module 6 (38 périodes) Personnel et organisation
 Module 7 (38 périodes) Droit et assurances
 Module 8 (36 périodes) Calculs
 Module 9 (40 périodes) Tech. de travail et communication

Total des 6 modules 246 périodes

Total de l'ensemble des modules 392 périodes

29

29

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.

Les personnes qui n'ont pas l'obligation de suivre les modules 1 à 3 auront un cursus allégé au début du cursus.

Chaque module se termine par un examen de module.

	Jan.	Fév.	Mars	Avril	Mai	Juin	Juil.	Août	Sep.	Oct.	Nov.	Déc.	
2020	Modules 3 et 6			Modules 1 et 2				1+2	Modules 4 et 5				
2021		Mod 8	Modules 7 et 9					Exa final					
	Travail de projet												

Nombre de participants : 9 à 15 personnes

Délai d'inscription le 15.12.2019

Entrée en formation le 14.01.2020

Le bulletin d'inscription est à nous remettre au plus vite !

30

30

Planification de la formation

Horaires de la formation :

- Mardi soir de 18h15 à 21h30 (4 périodes)
- Samedi matin de 8h15 à 11h30, 12h15 ou 13h (4 à 6 périodes)

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
- Selon votre possibilité à venir avec un ordinateur ou pas, le module 3 pourrait être dispensé dans une salle informatique (à priori à Morges)

31

31

Règlement des examens

Durée des examens modulaires

Module 1 (50 périodes de formation)	écrit 100mn
Module 2 (48 périodes de formation)	écrit 100mn
Module 3 (48 périodes de formation)	écrit 100mn
Module 4 (52 périodes de formation)	écrit 100mn
Module 5 (42 périodes de formation)	écrit 100mn
Module 6 (38 périodes de formation)	écrit 100mn
Module 7 (38 périodes de formation)	écrit 100mn
Module 8 (36 périodes de formation)	écrit 100mn
Module 9 (40 périodes de formation)	écrit 100mn

32

32

Règlement des examens

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

- Titulaires du CFC de mécanicien d'automobiles, électriciens automobiles ou électriciens-électronicien en véhicules pouvant justifier d'une expérience professionnelle d'au moins deux ans dans le service après-vente automobile

Ou

- Titulaires du CFC de réparateur d'automobiles, de gestionnaire de vente de la branche « logistiques de pièces détachées » ou d'employé de commerce pouvant justifier d'une expérience professionnelle d'au moins trois ans dans le service après-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 9 (6) modules ET qui se sont acquittés dans le délai imparti des émoluments d'examens dus.

33

33

Règlement des examens

L'examen final se compose de travaux portant sur l'ensemble des 9 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 :

- Projet (rédaction préalable + présentation orale)
- Exercices appliqués (contrôle de connaissances: 4 à 6 heures)
- Comportement communicatif (écrit et jeux de rôles: 3 à 5 heures)

34

34

Financement

Le montant de la formation comprend 392 périodes de formation en présentiel ainsi que les supports de cours et les taxes des 9 examens modulaires.

Modules 1 à 9: CHF 11'900.-- (taxes d'examens modulaires incluses)

Modules 4 à 9: CHF 9'800.-- (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.

35

35

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>

36

36

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.

37

37

Questions



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

38

38