

## REFERENTIEL TITRE À FINALITE PROFESSIONNELLE VA

### Un référentiel d'activités et de compétences professionnelles :

Il décrit les activités, blocs de compétences (BC). Il est constitué en miroir de la fiche de qualification du Répertoire National des Qualifications des Services de l'Automobile (RNQSA).

### Un référentiel d'évaluation :

Un document unique concernant les règles générales d'accès à la certification, validé par les partenaires sociaux de la branche, est associé à ce référentiel.

En complément, un référentiel d'évaluation décrit les conditions de certification de ce Titre à finalité Professionnelle.

Il précise les critères et les modalités d'évaluation par bloc de compétences.

REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'EVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Prospection, développement et fidélisation clientèle</li> <li>- Mise en œuvre du plan d'actions commerciales de l'entreprise</li> <li>- Organisation des activités en fonction des objectifs quantitatifs et qualitatifs déterminés par la hiérarchie</li> <li>- Suivi des agents et réparateurs présents</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b><u>Bloc de compétences : Prospection et fidélisation clientèle</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Prospecter un client professionnel sur le terrain pour développer les ventes de véhicules, en organisant ses tournées et en appliquant la méthodologie de visite, les techniques de questionnement, de reformulation et d'argumentation</li> <li>- Prospecter un client par téléphone pour développer les ventes de véhicules, en s'appuyant sur un scénario téléphonique et en appliquant les techniques de questionnement, de reformulation, d'argumentation et de traitement des objections</li> <li>- Mettre en œuvre des plans d'actions de prospection et de fidélisation de la clientèle pour développer les ventes de véhicules, en exploitant toutes les opportunités de contact via les différents canaux de communication</li> <li>- Assurer le suivi de ses actions de prospection et de fidélisation de la clientèle, afin de définir et mettre en œuvre d'éventuelles actions correctives, en mesurant les résultats obtenus</li> </ul>	<p><b>Suite à un parcours de formation :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Une mise en situation professionnelle portant sur la prospection téléphonique <i>(10 minutes avec 15 minutes de préparation)</i></li> <li>- Complétée d'une étude de cas portant sur le déploiement d'un plan d'actions commerciales (hors prospection téléphonique) <i>(1 heure)</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- L'accueil permet de créer une ambiance favorable à la poursuite de l'entretien (élocution claire, respect des règles de politesse, interactions avec le client, ...)</li> <li>- La prise de congé est soignée, avec le rappel des éléments du rendez-vous fixé</li> <li>- La réponse apportée au client est adaptée au contexte et au plan commercial de l'entreprise.</li> <li>- Le scénario pédagogique est structuré (contact/ raison et avantage de l'appel / obtention d'un rendez-vous / conclusion), et le vocabulaire est adapté à la cible</li> <li>- Les techniques de questionnement, de reformulation, d'argumentation et de traitement des objections sont mobilisées en adéquation avec la situation et le besoin du client</li> <li>- Les explications et les conseils donnés au client sont clairs</li> <li>- Les étapes de mise en œuvre des actions commerciales sont identifiées</li> <li>- Le choix concernant la mise en œuvre d'actions commerciales (canal de diffusion, organisation d'événement, ...) est adapté à la cible, aux objectifs visés et au contexte commercial</li> <li>- Des mesures correctives sont proposées en adéquation avec la situation présentée</li> </ul>
		<p><b>Candidats en VAE :</b></p> <p>Le candidat renseigne le dossier de validation en apportant les preuves de ses compétences et en les mettant en relation avec celles requises par le Titre à finalité Professionnelle. Ce dossier constitue un support pour la validation et pour l'entretien devant le jury.</p>	

<ul style="list-style-type: none"> <li>- Commercialisation des véhicules</li> <li>- Établissement de comptes rendus d'activité commerciale</li> <li>- Estimation physique de véhicule d'occasion</li> <li>- Détermination de leur valeur</li> <li>- Négociation de la valeur de reprise dans le cadre de directives reçues</li> <li>- Vente de produits et prestations périphériques simples et vente de financement</li> <li>- Gestion administrative des activités de commercialisation</li> <li>- Application des procédures qualité en vigueur dans l'entreprise</li> </ul>	<p><b><u>Bloc de compétences : Vente d'un véhicule neuf ou d'occasion et des services associés auprès d'une clientèle</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Créer et suivre une relation virtuelle avec le client en vue de la transformer en relation face à face, en utilisant les outils de communication digitaux et en appliquant les techniques de questionnement, d'argumentation et de traitement des objections</li> <li>- Accueillir le client de façon positive pour créer un climat de confiance favorable à l'entretien de vente</li> <li>- Conduire la découverte du client pour identifier ses motivations d'achat, en l'écoutant activement, en appliquant les techniques de questionnement et de reformulation et en hiérarchisant ses besoins et ses attentes, conformément aux règles d'accessibilité</li> <li>- Argumenter les caractéristiques techniques d'un véhicule automobile afin d'apporter un conseil adapté aux besoins et attentes du client, en les transformant en avantages et bénéfices client et en vulgarisant la technologie automobile</li> <li>- Mettre en relation le client en situation de handicap avec les interlocuteurs adaptés pour étudier d'éventuels aménagements du véhicule</li> <li>- Présenter un véhicule adapté au client de façon statique pour lui faire apprécier les atouts du véhicule, en personnalisant l'argumentation</li> <li>- Réaliser une présentation dynamique de véhicule, préparée et structurée, afin de faire apprécier au client les qualités du véhicule sur la route, dans le respect des règles de circulation</li> <li>- Construire, présenter et négocier une offre globale, intégrant les éventuels aménagements compensant un handicap, afin de parvenir à un accord de vente, en appliquant les techniques de négociation et d'argumentation et en détectant les signaux d'achat</li> </ul>	<p><b>Suite à un parcours de formation :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Une mise en situation de reprise véhicule d'occasion (30 minutes)</li> <li>- Complétée par trois études de cas portant sur : (3 x 1 heure) <ul style="list-style-type: none"> <li>. la technologie,</li> <li>. les aspects juridiques et administratifs,</li> <li>. la vente de financements.</li> </ul> </li> </ul> <hr/> <p><b>Candidats en VAE :</b></p> <p>Le candidat renseigne le dossier de validation en apportant les preuves de ses compétences et en les mettant en relation avec celles requises par le Titre à finalité Professionnelle. Ce dossier constitue un support pour la validation et pour l'entretien devant le jury.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- L'accueil permet de créer un climat de confiance favorable à l'entretien de vente</li> <li>- La prise de congé est soignée dans un objectif de fidélisation du client</li> <li>- L'écoute active, les techniques de questionnement et de reformulation sont mobilisées en adéquation avec la situation et le besoin du client</li> <li>- Les motivations d'achat sont identifiées et le véhicule proposé répond aux besoins et attentes du clients</li> <li>- Les principales caractéristiques techniques d'un véhicule sont identifiées (carrosserie, motorisation, boîte de vitesses, transmission, direction, freinage, suspension, pneumatiques, technologies embarquées et aides à la conduite, sécurité, confort)</li> <li>- Les explications et conseils techniques donnés au client sont clairs et vulgarisés</li> <li>- Les caractéristiques techniques du véhicule sont argumentées et présentées sous forme de bénéfices et avantages client</li> <li>- L'offre globale est adaptée au budget du client et est argumentée, les techniques de négociation sont mobilisées</li> <li>- Les techniques de conclusion et de traitement de la vente sont identifiées et appliquées</li> <li>- La méthodologie d'estimation physique d'un véhicule d'occasion est identifiée et appliquée</li> <li>- La méthode d'estimation d'un véhicule d'occasion sur le marché (calcul de la côte personnalisée) est identifiée et appliquée</li> <li>- Les frais de remise en état sont chiffrés et justifiés</li> <li>- Le prix de reprise est argumenté et valorisé à l'aide de la fiche d'estimation</li> <li>- Des produits périphériques sont proposés en adéquation avec la situation du client et le plan commercial de l'entreprise</li> <li>- La solution financière proposée est adaptée au profil du client et à l'ensemble des éléments constitutifs de l'offre</li> </ul>
---	---	--	---

- Conclure une vente de véhicule afin d'obtenir l'accord du client sur les modalités contractuelles de la vente, dans le respect de la législation commerciale et des règles du consommérisme
- Estimer la valeur de reprise d'un véhicule d'occasion en vue de le racheter, en procédant à son identification, en évaluant son état technique et esthétique, et en s'appuyant sur les systèmes de cotation et sa valeur sur le marché
- Présenter et justifier le prix de reprise au client pour parvenir à un accord de rachat, en utilisant les techniques d'argumentation, de négociation et de traitement des objections
- Elaborer et proposer une offre de produits périphériques pour l'intégrer à l'offre globale, en s'appuyant sur leurs caractéristiques et sur les besoins et attentes du client
- Elaborer et proposer une offre de financement en vue de répondre au mieux aux objectifs du client, en utilisant les techniques d'argumentation, et dans le respect de la réglementation
- Intégrer les éléments juridiques et administratifs tout au long du processus de vente pour respecter la législation commerciale et les règles du consommérisme

- La législation commerciale et les règles du consommérisme sont identifiées et appliquées en adéquation avec la situation présentée