

REFERENTIELS

TITRE A FINALITE PROFESSIONNELLE VENDEUR AUTOMOBILE CONFIRMÉ

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'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<p><i>Dans le cadre de la prospection et fidélisation clientèle, le Vendeur Automobile Confirmé assure les activités suivantes :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Prospection, développement et fidélisation de la clientèle - Mise en œuvre du plan d'actions commerciales de l'entreprise - Organisation des activités en fonction des objectifs quantitatifs et qualitatifs déterminés par la hiérarchie - Suivi des agents et réparateurs présents sur le secteur d'activité du titulaire 	<ul style="list-style-type: none"> - Prospecter un client par téléphone pour développer les ventes de véhicules - Prospecter un client professionnel sur le terrain pour développer les ventes de véhicules - Mettre en œuvre des plans d'actions de prospection et de fidélisation pour développer les ventes de véhicules 	<p>Une mise en situation professionnelle portant sur la prospection téléphonique (10 min), complétée d'une étude de cas portant sur le déploiement d'un plan d'actions commerciales (hors prospection téléphonique) (1 heure)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Qualité de l'accueil du client et de la prise de congé - Cohérence de la réponse apportée au client en fonction du contexte et du plan commercial de l'entreprise - Qualité du scénario téléphonique et maîtrise de la gestion de son temps - Pertinence du questionnement des besoins du client, de la reformulation et du vocabulaire - Clarté des explications et conseils donnés au client - Respect des étapes de mise en œuvre des actions commerciales - Pertinence des choix concernant la mise en œuvre d'actions commerciales - Analyse du bilan des actions et réalisation de mesures correctives

<p><i>Dans le cadre de la vente d'un véhicule neuf ou d'occasion et des services associés auprès d'une clientèle, le Vendeur Automobile Confirmé assure les activités suivantes :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Commercialisation des véhicules - Établissement de comptes rendus d'activité commerciale - Estimation physique du véhicule d'occasion - Détermination de leur valeur - Négociation du prix de reprise du véhicule - Vente de produits et prestations périphériques simples et vente de financement - Gestion administrative des activités de commercialisation - Application des procédures qualité en vigueur dans l'entreprise 	<ul style="list-style-type: none"> - Créer une relation virtuelle avec le client - Accueillir et identifier les motivations du client pour vendre des véhicules automobiles - Argumenter les caractéristiques techniques d'un véhicule automobile - Présenter le véhicule de façon statique et dynamique - Négocier une offre globale - Conclure et contractualiser une vente de véhicules automobiles - Reprendre un véhicule automobile d'occasion - Vendre les produits périphériques et les solutions financières liés à la vente de véhicules automobiles - Intégrer les éléments juridiques et administratifs liés à la commercialisation de véhicules automobiles 	<p>Une mise en situation de reprise de véhicule d'occasion (30 minutes), complétée par 3 études de cas portant sur la technologie (1 heure), les aspects juridiques et administratifs (1 heure) et la vente de financements (1 heure)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Qualité de l'accueil du client et de la prise de congé - Pertinence du questionnement, de la reformulation et du vocabulaire - Identification des motifs d'achats, et adéquation entre le produit proposé et les besoins et attentes du client - Clarté des explications et conseils techniques donnés au client et pertinence de l'argumentaire - Maîtrise des méthodes et techniques de chiffrage et d'estimation physique du véhicule d'occasion - Cohérence des produits/services complémentaires et additionnels proposés avec la situation client et le plan commercial de l'entreprise - Pertinence de la solution financière proposée au client et adéquation avec le profil du client et l'ensemble des éléments constitutifs de l'offre - Pertinence de la négociation de l'offre globale - Maîtrise des éléments juridiques et administratifs liés à la commercialisation de véhicules - Maîtrise des techniques de conclusion et de traitement
---	---	---	---

Le cas échéant, description de tout autre document constitutif de la certification professionnelle

Le titre à finalité professionnelle est délivré par un jury paritaire composé d'un représentant patronal, d'un représentant salarié et d'un formateur n'ayant pas pris part à l'accompagnement ou à la formation du candidat.

Pour être convoqué à l'entretien de vente devant le jury, le candidat devra valider le bloc de compétences « Prospection et fidélisation clientèle ». La mise en situation de vente devant le jury portera sur l'appréciation des compétences clés suivantes :

- Construire et présenter une offre commerciale globale,
- Argumenter, défendre et négocier l'offre produits et services en lien avec les financements,
- Négocier le prix de reprise d'un véhicule d'occasion.