

Titre RNCP 36990 : Vendeur.euse Automobile

Tableau des objectifs pédagogiques

Module	Afin de développer les compétences « Prospection et fidélisation clientèle » et « Vente d'un véhicule neuf ou d'occasion et des services associés auprès d'une clientèle », à l'issue de la formation vous serez capable de :
Module 0 : Intégration	• Identifier l'environnement du centre de formation, ses infrastructures et ses acteurs • Utiliser les outils de la formation • Appliquer les règles de santé et de sécurité en milieu professionnel • Distinguer les droits et devoirs de l'apprenti(e) en milieu professionnel et en formation • Définir le harcèlement, l'égalité homme femme, la discrimination et la diversité • Expliquer le cursus de formation Titre Vendeur(se) Automobile, son processus modulaire, ses modalités pédagogiques et ses conditions de succès. • Énoncer les rôles et missions d'un vendeur automobile
Module complémentaire : La prévention des risques sur véhicules électriques et hybrides pour le personnel averti	• Identifier les risques électriques et l'environnement liées aux interventions sur VE/VH • Appliquer l'analyse de risques lors d'interventions sur VE/VH
Digital Learning : Introduction au monde de l'automobile Module 1 : Le monde de l'automobile	• Utiliser les outils de communication pour mieux se connaître et mieux s'adapter aux autres (le blason) • Se repérer dans l'environnement professionnel des services de l'automobile • Décrire l'impact de la communication dans le métier de vendeur automobile • Détecter le socio style du client • Définir les notions clés du handicap • S'organiser collectivement pour atteindre un objectif

Module	Afin de développer les compétences « Prospection et fidélisation clientèle » et « Vente d'un véhicule neuf ou d'occasion et des services associés auprès d'une clientèle », à l'issue de la formation vous serez capable de :
Digital Learning : Introduction au 1er Contact Module 2 : 1er contact	• Hiérarchiser les étapes de l'acte de vente • Prospecter un client par téléphone et sur le terrain en sachant traiter les objections • Mettre à jour et exploiter la base de données clients • Adapter la réponse à un lead selon l'outil de communication utilisé • Utiliser les outils de communication pour mieux se connaître et mieux s'adapter aux autres • Évaluer ses actions de prospection par la mise en place d'un suivi • Énoncer les obligations légales et contractuelles lors des ventes hors établissements
Digital Learning : Introduction à l'accueil et découverte client Module 3 : Accueil et découverte client	• Utiliser les outils de communication pour mieux se connaître et mieux s'adapter aux autres • Énoncer les obligations légales et contractuelles lors des ventes en concession • Adapter son comportement à l'accueil client en face en face • Utiliser les outils règlementaires pour vendre plus et mieux • Identifier les motivations d'achat du client, ses besoins et attentes • Analyser le comportement client lors d'une démarche d'achat en concession • Gérer une demande spécifique d'aménagement pour situation de handicap en lien avec les interlocuteurs adéquats
Digital Learning : La veille commerciale à l'aide du digital Module 4 : Le digital au service de la vente	• Réaliser une veille commerciale à l'aide du digital • Identifier la répartition des rôles entre le constructeur et le concessionnaire dans l'élaboration du plan d'action commercial • Identifier les outils de communication traditionnels • Relayer la communication de l'entreprise au travers des réseaux sociaux • Suivre l'e-réputation de son entreprise • Utiliser les outils de visioconférence • Adapter sa communication face au client à distance • Énoncer les obligations légales et contractuelles lors des ventes à distance

Module	Afin de développer les compétences « Prospection et fidélisation clientèle » et « Vente d'un véhicule neuf ou d'occasion et des services associés auprès d'une clientèle », à l'issue de la formation vous serez capable de :
Module 5 : Cadre juridique	• Définir les 3 pouvoirs institutionnels et leurs actions en matière de droit • Expliquer l'organisation juridictionnelle française et les compétences de chacune des juridictions • Différencier le niveau de responsabilité engagé en fonction d'un manquement donné • Mesurer les conséquences et les enjeux de la loi Hamon sur la relation entre un consommateur et un professionnel • Énoncer les obligations d'information précontractuelles en faveur des clients • Distinguer les garanties légales et les garanties contractuelles • Citer les organismes de protection des consommateurs ainsi que leurs missions
Digital Learning : Introduction au financement automobile Module 6 : Financement automobile	• Repérer les acteurs des financements automobiles • Identifier les différentes solutions de financement pour les particuliers • Réaliser des propositions financières adaptées au profil client • Argumenter le choix du financement, des assurances et services • Énoncer les obligations légales et contractuelles lors des ventes à crédit
Digital Learning : Introduction aux technologies automobile Module 7 : Technologie et terminologie Automobile	• Utiliser la terminologie technique automobile pour décrire le véhicule VP • Identifier les spécificités du VU • Caractériser le type de motorisation du véhicule • Argumenter sur l'offre des moteurs en utilisant les notions de couple, cylindrée et puissance • Identifier les normes anti-pollution et les solutions • Localiser les principaux éléments sur le véhicule • Présenter les aides à la conduite et systèmes connectés dans leur usage • Identifier les 3 niveaux de connectivité des véhicules • Exploiter les avantages clients des technologies embarquées dans les véhicules

Module	Afin de développer les compétences « Prospection et fidélisation clientèle » et « Vente d'un véhicule neuf ou d'occasion et des services associés auprès d'une clientèle », à l'issue de la formation vous serez capable de :
Digital Learning : Introduction à l'argumentation – essai Module 8 : Argumentation – Essai <i>dont Régulation pédagogique 2h dont préparation épreuve prospection téléphonique (15 min)</i>	• Utiliser les outils de communication pour mieux se connaître et mieux s'adapter aux autres • Identifier les enjeux de la présentation du véhicule dans le processus de vente • Appliquer la méthode de présentation d'un produit • Exploiter les avantages et bénéfices clients des technologies embarquées dans les véhicules • Adapter son argumentation au profil du client • Appliquer les étapes de la mise en place d'un essai • Énoncer les obligations légales et contractuelles des règles d'immatriculation et de circulation • Organiser sa veille sur la concurrence afin de contrer les objections
Digital Learning : Introduction à la reprise VO Module 9 : Reprise VO	• Repérer les enjeux du marché VO • Identifier les éléments administratifs : la carte grise, le certificat de situation administrative et la fiche d'estimation • Identifier les étapes de l'estimation physique d'un véhicule • Utiliser les outils d'identification d'un VO • Réaliser l'estimation physique d'un véhicule en respectant les étapes et en utilisant les outils adaptés • Maîtriser la dimension comportementale lors de la reprise d'un véhicule • Énoncer les obligations légales et contractuelles des règles d'immatriculation et de circulation
Digital Learning : Introduction à la valorisation VO Module 10 : Valorisation VO <i>dont Régulation pédagogique 2h</i>	• Chiffrer les Frais de remise en état en utilisant les outils adéquats • Estimer la valeur de reprise du véhicule • Expliquer le prix de reprise • Négocier le prix de reprise • Maîtriser la dimension comportementale lors de la valorisation d'un véhicule • Gérer le parc occasion • Énoncer les obligations légales et contractuelles liées au VO

Module	Afin de développer les compétences « Prospection et fidélisation clientèle » et « Vente d'un véhicule neuf ou d'occasion et des services associés auprès d'une clientèle », à l'issue de la formation vous serez capable de :
Digital Learning : Fiscalité des clients professionnels Module 11 : Offre globale – Conclusion <i>dont Régulation pédagogique 1h</i>	• Utiliser les outils de communication pour mieux se connaître et mieux s'adapter aux autres • Identifier les différentes solutions de financement pour les professionnels • Réaliser des propositions financières adaptées au profil client professionnel • Déterminer les éléments constitutifs de l'offre globale • Présenter l'offre globale en appliquant la méthodologie • Appliquer les techniques de négociation à l'offre globale • Conclure une vente de véhicule dans un rapport gagnant/gagnant
Digital Learning : Introduction à l'environnement juridique Module 12 : L'environnement juridique dans la vente automobile <i>dont Régulation pédagogique 2h</i>	• Distinguer les obligations d'information précontractuelle avant la vente d'un véhicule neuf ou d'occasion en établissement • Identifier les obligations lors de la contractualisation d'une vente d'un véhicule neuf ou d'occasion en établissement • Repérer les obligations légales et contractuelles lors des ventes spécifiques (à distance, hors établissement)
Module 13 : Attitudes et comportements	• Utiliser les outils de communication pour mieux se connaître et mieux s'adapter aux autres • Développer sa confiance en soi
Digital Learning : Configuration d'un véhicule Module 14 : Vente à distance	• Présenter un véhicule à distance en partage d'écrans, en live ou enregistré • Présenter une offre globale à distance • Repérer les obligations légales et contractuelles lors des ventes à distance
Module 15 : Marketing et Digital dont Régulation pédagogique 2h	• Identifier les données utiles et les sources d'information • Appliquer la matrice la méthodologie SWOT • Formuler des objectifs SMART • Décliner les 3 grands axes de la stratégie marketing par des actions commerciales • Mettre en œuvre un plan d'actions commercial • Animer son réseau

Module	Afin de développer les compétences « Prospection et fidélisation clientèle » et « Vente d'un véhicule neuf ou d'occasion et des services associés auprès d'une clientèle », à l'issue de la formation vous serez capable de :
Digital Learning : La qualité tout au long du processus de vente Module 16 : Livraison - Satisfaction client dont Régulation pédagogique 6h00 dont Préparation à l'examen 8h00	• Identifier le rôle du vendeur dans le circuit administratif de la livraison d'un véhicule (VN/VO) • Appliquer les différentes étapes du processus de livraison du bon de commande à la mise en main du véhicule • Déterminer les bonnes pratiques à mettre en œuvre pour un service de qualité et la satisfaction client • Utiliser les outils de communication pour mieux se connaître et mieux s'adapter aux autres