

Description

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. Ils 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. La prospection de nouveaux clients constitue également une partie importante de leurs tâches.

Leurs principales activités consistent à:

Connaissances techniques

- connaître parfaitement les performances et caractéristiques techniques des différents modèles de véhicules qu'ils représentent, ainsi que ceux de la concurrence;
- essayer les nouveaux modèles pour tester leur comportement sur la route, la consommation d'essence, le confort et autres détails mis au point par le constructeur;
- savoir comparer les données techniques des véhicules, leur coût d'utilisation et frais d'entretien et d'assurance;

Service clients

- accueillir les clients dans l'espace-vente du garage;
- définir leurs besoins pour proposer le modèle le plus approprié (véhicule destiné à la circulation en ville ou prévu pour un kilométrage annuel important, véhicule utilitaire pour le transport de personnes ou de matériel, par exemple);
- présenter les véhicules correspondant à leurs besoins en mentionnant les options possibles (nombre de portes, toit ouvrant, air conditionné, couleurs disponibles, etc.);
- effectuer éventuellement un essai sur route;
- présenter les modalités financières existantes (assurances, leasing, etc.);
- établir le contrat de vente, le cas échéant discuter de la reprise de l'ancienne voiture;
- faire expertiser et immatriculer le véhicule;
- remettre le véhicule acheté au client ou à la cliente, vérifier si les options souhaitées sont installées et fournir les documents de bord comme le permis de circulation, les carnets d'entretien et d'utilisation;

Service après-vente

- remplir et gérer le fichier clientèle qui contient les indications utiles sur les clients et les conditions de vente;
- s'assurer auprès des clients que le véhicule acheté a donné satisfaction et les informer des nouveautés dans la gamme de véhicules qui les intéresse.

Environnement de travail

Le conseiller ou la conseillère de vente automobile travaillent dans l'espace-vente d'un grand garage concessionnaire ou non d'une ou de plusieurs marques de voitures. Ils organisent et participent régulièrement à des expositions automobiles. Leurs horaires sont donc variables et les amènent à travailler le soir et le samedi.

Formation

La formation de conseiller ou de conseillère de vente automobile s'acquiert en emploi.

Lieu

- Lausanne (se renseigner).

Durée

- 3 semestres.

Conditions d'admission à l'examen

- certificat fédéral de capacité (CFC) ou titre équivalent et expérience professionnelle d'au moins 2 ans dans la vente automobile en Suisse;
- autre profil et expérience professionnelle de 7 ans dont au moins 4 ans dans la vente d'automobiles en Suisse;
- certificats de 8 modules réussis ou attestations d'équivalences.

Titre obtenu

- brevet fédéral de conseiller ou de conseillère de vente automobile.

Modules

- psychologie de vente et développement;
- méthode et communication de vente;
- administration et informatique;
- organisation du travail et de l'entreprise;
- comptabilité;
- droit et assurances;
- connaissances du produit pour la vente;
- marketing et prospection.

Qualités requises

L'exercice de cette profession fait appel à des qualités comme:

- Sens commercial
- Aptitude à travailler de façon indépendante
- Facilité de contact
- Facilité d'expression
- Courtoisie et tact
- Présentation soignée

Perspectives professionnelles

Le conseiller ou la conseillère de vente automobile doivent s'informer des nouveautés sur le marché automobile. Ils lisent la presse spécialisée et participent aux journées d'information organisées par les importateurs. Comme dans d'autres branches de la vente, avec de l'expérience, ils peuvent envisager une promotion interne dans le garage où ils travaillent (premier-ère vendeur-euse, promoteur-trice ou responsable des ventes).

Perfectionnement

Les conseillers de vente automobile peuvent envisager les perfectionnements suivants:

- diplôme fédéral de gestionnaire d'entreprise secteur automobile, 2 ans en emploi, Sion et Paudex;
- diplôme fédéral de chef-fe de vente, 1 à 2 ans, en emploi, Bienne et Lausanne;
- etc.

Pour plus de détails, consulter www.orientation.ch/perfectionnement.

Professions voisines

- Chef de vente DF/Cheffe de vente DF
- Gestionnaire du commerce de détail CFC/Gestionnaire du commerce de détail CFC
- Spécialiste de vente BF/Specialiste de vente BF

Adresses

7act
Côtes-de-Montbenon 30
1003 Lausanne
Tél.: 021 646 77 77
<http://www.7act.ch>

Union professionnelle suisse de l'automobile (UPSA)
Wölfistrasse 5
3000 Berne 22
Tél.: 031 307 15 15
<http://www.agvs.ch>
<http://www.metiersauto.ch>