



AGVS | UPSA

Auto Gewerbe Verband Schweiz
Union professionnelle suisse de l'automobile
Unione professionale svizzera dell'automobile

Branche de formation et d'examen Sales Automobile

Catalogue des objectifs d'apprentissage pour les cours interentreprises des gestionnaires du commerce de détail CFC

Concernant les domaines de compétences opérationnelles

C : Acquisition, intégration et développement des connaissances sur les produits et prestations

E : Conception et réalisation d'expériences d'achat

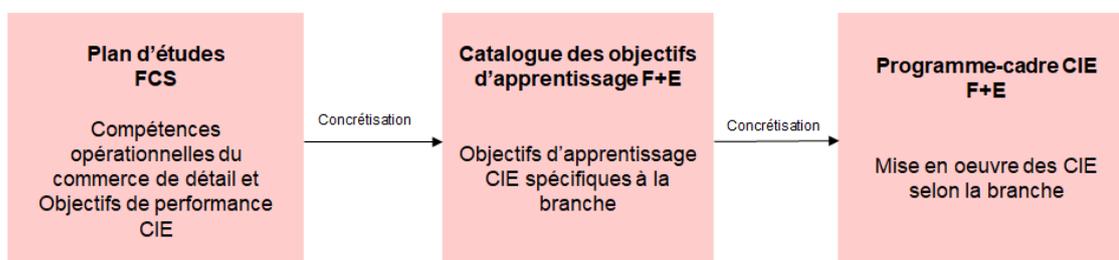
du 12 juin 2020

Valable dès le début de la formation initiale 2022

1 Introduction

Le présent document est basé sur les compétences opérationnelles ainsi que les objectifs évaluateurs pour les cours interentreprises (CIE), répertoriés dans le plan de formation pour les gestionnaires du commerce de détail avec certificat fédéral de capacité (CFC). Il traduit les objectifs de performance pour les cours interentreprises du plan de formation en objectifs d'apprentissage spécifiques à la branche. Ces objectifs sont structurés par thème dans des champs d'apprentissage. Ils constituent la base tant pour le programme-cadre des CIE propre à chaque branche que pour les maquettes conçues pour chaque unité de cours.

Basés sur 1) le plan de formation et 2) le catalogue des objectifs d'apprentissage puis 3) le programme-cadre CIE de la branche de formation et d'examen (F+E), les cours interentreprises seront systématiquement orientés vers des compétences opérationnelles (voir tableau).



1) Le **plan de formation** désigne les compétences opérationnelles à atteindre à la fin de la formation initiale, indépendamment de la branche de formation et d'examen (voir domaines de compétences opérationnelles C et E du plan de formation). Il indique également les objectifs de performance qui doivent être remplis aux CIE pour atteindre la compétence opérationnelle correspondante. Ce sont les bases qui permettront de concevoir les cours interentreprises.

Exemple «Plan de formation»:

Compétence opérationnelle c1 : S'informer sur les produits et prestations proposés dans la branche Les gestionnaires du commerce de détail effectuent des recherches sur les produits et les prestations de leur branche, leur entreprise ainsi que leurs concurrents. Ils se servent des informations obtenues pour développer des arguments convaincants et fournir des conseils complets aux clientes et clients.			
Objectifs entreprise	évaluateurs	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
c1.entreprise1 Ils recherchent des informations sur les produits et prestations de leur branche, leur entreprise et leurs concurrents. (C3)		c1.ep1a Ils effectuent des recherches relatives aux produits et prestations à l'aide des sources les plus courantes. (C3)	c1.ci1a Ils effectuent des recherches sur les produits, les marques, les fabricants et d'autres sujets d'actualité de la branche en ligne et via d'autres sources. (C3)

2) Le **catalogue des objectifs d'apprentissage** contient la concrétisation des objectifs de performance spécifiques à chaque branche, décrits dans le plan de formation et structurés sous forme de champs d'apprentissage. Ces champs sont affectés aux objectifs de performance pour les cours interentreprises décrits dans le plan de formation, ce qui permet d'établir le lien avec ce dernier. La somme de tous les champs d'apprentissage doit couvrir tous les objectifs de performance du plan de formation. Des recouvrements sont possibles dans le sens qu'un objectif de performance du plan de formation peut être traité dans plusieurs champs d'apprentissage.

Exemple «Catalogue des objectifs d'apprentissage» (spécifique à la branche):

Champ d'apprentissage 1 : Vue d'ensemble de la branche Objectifs de performance décrits dans le plan de formation : c1.ci1a; c1.ci1b; c3.ci2a
Objectifs d'apprentissage 1.1 : Ils présentent sous forme d'un graphique les résultats de leur recherche sur les catégories majeures des produits de la branche « XY ». (C2)
etc.

3) Le **programme-cadre CIE** spécifique à la branche est basé sur les objectifs d'apprentissage et détermine la mise en œuvre sous forme de blocs, jours et leçons CIE (1 jour CIE = 8 leçons). Le programme-cadre montre explicitement dans quel champ d'apprentissage et quelle compétence opérationnelle du plan de formation il est travaillé durant les CIE, documentant ainsi le lien avec le catalogue des objectifs d'apprentissage et le plan de formation.

2 Objectifs d'apprentissage des cours interentreprises (domaine de compétence opérationnelle C)

Champ d'apprentissage 1 : Connaissances de la branche et de l'entreprise

Objectifs de performance plan de formation : c1.ci1a; c1.ci1b; c1.ci2a

Objectif d'apprentissage 1.1: Ils décrivent de manière compréhensible l'importance des règlements et des informations pour les collaborateurs dans la branche Sales Automobile. (C2)

Objectif d'apprentissage 1.2: Ils représentent la structure de leur point de vente à l'aide d'un organigramme et montrent leur rôle en qualité de personne en formation de manière judicieuse. (C2)

Objectif d'apprentissage 1.3: Ils présentent une vue d'ensemble globale des principaux produits et prestations de la branche Sales Automobile. (C2)

Objectif d'apprentissage 1.4: À l'aide d'un exemple pratique, ils recherchent des informations sur la branche Sales Automobile et sur les constructeurs et utilisent les canaux pertinents de manière ciblée. (C3)

Objectif d'apprentissage 1.5: Ils énumèrent les principales étapes clés de l'histoire automobile. (C1)

Objectif d'apprentissage 1.6: Ils représentent graphiquement la diversité des branches du commerce de détail et présentent les principales tâches des associations professionnelles (Ortra). (C2)

Objectif d'apprentissage 1.7: Ils décrivent l'importance de la branche Sales Automobile et montrent l'importance de la mobilité en général pour les processus économiques de manière illustrée. (C2)

Champ d'apprentissage 2 : Connaissances des produits et des prestations

Objectifs de performance plan de formation : c1.ci1a; c1.ci1c; c1.ci3b; c1.ci4b

Objectif d'apprentissage 2.1: À l'aide de l'exemple d'une vente de véhicule, ils distinguent correctement l'obligation légale de garantie, les types de garantie et les prestations de complaisance. (C2)

Objectif d'apprentissage 2.2: À l'aide d'un exemple pratique, ils recherchent les directives légales relatives au changement de pneumatiques d'un véhicule et les expliquent correctement. (C2)

Objectif d'apprentissage 2.3: À l'aide d'exemples, ils traitent correctement des demandes qualifiées de personnes intéressées et de clients sur différents canaux. (C3)

Objectif d'apprentissage 2.4: À l'aide d'un exemple, ils montrent de manière compréhensible les avantages et les inconvénients des différents concepts d'entraînement et de transmission. (C3)

Objectif d'apprentissage 2.5: À l'aide d'un exemple en lien avec les concepts d'entraînement, ils montrent les investissements supplémentaires requis de manière adaptée et expliquent leur intérêt (par exemple station de recharge domestique). (C3)

Objectif d'apprentissage 2.6: À l'aide d'exemples pratiques, ils montrent clairement les directives légales pertinentes pour la vente de véhicules en matière de financement (LCC, LP, CO). (C2)

Objectif d'apprentissage 2.7: À l'aide d'un exemple pratique, ils montrent correctement la procédure d'homologation d'un véhicule en respectant les directives légales. (C3)

Objectif d'apprentissage 2.8: À l'aide d'exemples, ils expliquent les facteurs fondamentaux de la gestion du stock de véhicules. (C2)

Objectif d'apprentissage 2.9: Ils expliquent de manière compréhensible le processus de gestion des occasions avec leurs propres mots. (C2)
Objectif d'apprentissage 2.10: À l'aide d'exemples concrets, ils calculent correctement les prix de vente de véhicules d'occasion. (C3)
Objectif d'apprentissage 2.11: À l'aide d'exemples, ils montrent des packs de prestations adaptés (par exemple prolongation de garantie). (C2)
Objectif d'apprentissage 2.12: À l'aide d'exemples, ils montrent clairement les forces et les faiblesses de leurs concurrents. (C2)
Objectif d'apprentissage 2.13: À l'aide d'une story, ils exposent de manière convaincante les avantages de leur marque ou de leurs produits. (C2)

Champ d'apprentissage 3 : Écologie, durabilité et recyclage

Objectifs de performance plan de formation : c1.ci4a; c2.ci1a

Objectif d'apprentissage 3.1: À l'aide d'exemples, ils expliquent correctement les principales dispositions légales et mesures de protection liées aux véhicules et aux substances polluantes dans la branche Sales Automobile. (C2)
Objectif d'apprentissage 3.2: Ils décrivent correctement les principales directives régissant l'élimination des composants automobiles dangereux ou usagers. (C2)
Objectif d'apprentissage 3.3: Ils expliquent clairement le cycle de recyclage en prenant l'exemple d'un véhicule. (C2)
Objectif d'apprentissage 3.4: À l'aide d'un exemple, ils expliquent judicieusement les aspects positifs généraux du recyclage. (C2)
Objectif d'apprentissage 3.5: À l'aide d'un exemple, ils expliquent de manière compréhensible le concept de financement du recyclage. (C2)
Objectif d'apprentissage 3.6: Ils expliquent de manière compréhensible l'effet de différents concepts d'entraînement des véhicules sur l'environnement et le climat. (C2)

Champ d'apprentissage 4 : Technologie et technique

Objectifs de performance plan de formation : c1.ci4a

Objectif d'apprentissage 4.1: Ils expliquent de manière compréhensible les tâches et les fonctions de systèmes et de composants de véhicules actuels. (C2)
Objectif d'apprentissage 4.2: Ils montrent schématiquement la transmission automobile, de la source d'entraînement à la roue et ce de manière compréhensible. (C2)
Objectif d'apprentissage 4.3: Ils expliquent correctement les dimensions et les désignations ainsi que les dispositions légales des pneus et jantes en lien avec le changement de pneumatiques de véhicules. (C2)
Objectif d'apprentissage 4.4: Ils interprètent de manière compréhensible les indicateurs liés aux accumulateurs de véhicules. (C2)

Objectif d'apprentissage 4.5: Ils expliquent de manière claire les avantages et les inconvénients des différents systèmes d'éclairage actuels des véhicules. (C2)
Objectif d'apprentissage 4.6: À l'aide d'exemples de véhicules, ils expliquent correctement l'intérêt des systèmes de sécurité active et passive. (C2)
Objectif d'apprentissage 4.7: Ils expliquent de manière compréhensible l'intérêt pour le client de systèmes d'assistance à la conduite, de sécurité et de confort. (C2)
Objectif d'apprentissage 4.8: Ils expliquent le lien entre émissions de CO ₂ et les valeurs cibles en vigueur. (C2)
Objectif d'apprentissage 4.9: Ils expliquent de manière compréhensible les procédés actuels de test des émissions et de la consommation. (C2)
Objectif d'apprentissage 4.10: Ils interprètent correctement les chiffres clés spécifiques des différents concepts d'entraînement. (C2)
Objectif d'apprentissage 4.11: Ils expliquent avec compétence les possibilités de l'apport d'énergie aux véhicules. (C2)

Champ d'apprentissage 5 : Sécurité au travail et protection de la santé

Objectifs de performance plan de formation : c2.ci1a

Objectif d'apprentissage 5.1: Dans un exemple d'exercice, ils appliquent correctement les directives de la protection de la santé et du travail dans la branche Sales Automobile. (C3)
Objectif d'apprentissage 5.2: Ils évaluent correctement des exemples pratiques de la branche Sales Automobile en lien avec la loi sur le travail et l'ordonnance sur la protection des jeunes travailleurs. (C2)

Champ d'apprentissage 6 : Conseils et vente

Objectifs de performance plan de formation : c1.ci2b; c1.ci3a; c2.ci1b c2.ci2a; c2.ci3a

Objectif d'apprentissage 6.1: À l'aide d'exemples de la branche Sales Automobile, ils montrent les prestations de leur entreprise et décrivent leur intérêt pour le client de manière compréhensible. (C2)
Objectif d'apprentissage 6.2: À l'aide d'un exemple d'exercice de la branche Sales Automobile, ils compilent une offre pour un véhicule ou une prestation. (C4)
Objectif d'apprentissage 6.3: Ils conçoivent une expérience attrayante pour le client en lien avec la vente d'un véhicule ou d'une prestation de mobilité. (C3)
Objectif d'apprentissage 6.4: Lors d'un entretien avec un client (jeu de rôles), ils utilisent efficacement les supports de vente de la branche Sales Automobile. (C2)
Objectif d'apprentissage 6.5: Ils expliquent avec compétence différents avantages et inconvénients des possibilités de financement de véhicules et de prestations de mobilité et élaborent des offres correspondantes à l'aide d'exemples pratiques. (C3)
Objectif d'apprentissage 6.6: À l'aide d'exemples, ils élaborent avec compétence des offres de reprise et d'achat de véhicules à l'aide d'un processus sectoriel usuel. (C3)

Objectif d'apprentissage 6.7: Ils décrivent différentes variantes de paiement de la branche Sales Automobile et expliquent correctement leurs avantages et inconvénients. (C2)
Objectif d'apprentissage 6.8: À l'aide d'exemples, ils montrent de manière illustrée les possibilités de transformation, de préparation (tuning) ou d'équipements spéciaux pour véhicules. (C2)
Objectif d'apprentissage 6.9: Lors d'un jeu de rôles, ils expliquent de manière claire le système et les tenants et aboutissants du financement d'un leasing automobile. (C2)
Objectif d'apprentissage 6.10: Ils montrent les conséquences des différents taux de leasing sans se tromper. (C2)
Objectif d'apprentissage 6.11: Ils calculent correctement les offres de leasing à l'aide des directives. (C3)
Objectif d'apprentissage 6.12: À l'aide d'exemples concrets, ils convainquent de manière crédible en tant qu'ambassadeurs de la branche et de leur entreprise. (C3)
Objectif d'apprentissage 6.13: À l'aide d'un exemple, ils appliquent correctement le processus de vente automobile usuel de la branche, de la phase de contact au traitement ultérieur. (C3)

Champ d'apprentissage 7 : Commande de véhicules

Objectifs de performance plan de formation : c1.ci4a

Objectif d'apprentissage 7.1: Ils décrivent clairement le processus d'achat de véhicules, de la commande à la livraison. (C2)

Objectif d'apprentissage 7.2: Ils décrivent des solutions possibles en cas d'événements inattendus dans le processus de commande et de livraison de véhicules. (C2)

Champ d'apprentissage 8 : Développement sectoriel et tendances

Objectifs de performance plan de formation : c1.ci2b; c3.ci1a; c3.ci2a; c3.ci2b; c3.ci3a

Objectif d'apprentissage 8.1: À l'aide d'exemples, ils montrent comment ils se tiennent au courant des développements économiques de la branche Sales Automobile et quelles sources d'information judicieuses ils utilisent. (C2)

Objectif d'apprentissage 8.2: En se basant sur les tendances, ils détectent les changements de la branche Sales Automobile et en déduisent des mesures judicieuses pour la mise en œuvre de nouvelles offres. (C4)

Objectif d'apprentissage 8.3: Ils évaluent les mégatendances pouvant avoir des conséquences concrètes sur la branche Sales Automobile. (C4)

Objectif d'apprentissage 8.4: Ils montrent clairement différents chemins de carrière dans la vente et s'informent sur les offres de formation continue actuelles de leur association sectorielle. (C2)

Objectif d'apprentissage 8.5: Ils recherchent les tendances sur les thèmes Durabilité et Énergie et expliquent les normes et labels actuels de la branche Sales de manière compréhensible. (C4)

Objectif d'apprentissage 8.6: Ils détectent les tendances du comportement de mobilité de la société et leurs conséquences essentielles dans la branche automobile. (C4)

Objectif d'apprentissage 8.7: À l'aide d'exemples, ils montrent avec compétence différentes offres de mobilité dans le domaine automobile et justifient leurs avantages et inconvénients. (C3)

Objectif d'apprentissage 8.8: À l'aide de chiffres clés et de statistiques, ils reconnaissent les opportunités du marché et développent des idées ou concepts intéressants pour réussir à positionner leur entreprise (par exemple réseaux sociaux). (C3)
Objectif d'apprentissage 8.9: À l'aide d'exemples, ils montrent comment ils utilisent de manière ciblée les conclusions tirées de visites de salons et des informations des constructeurs dans leur quotidien professionnel dans la branche Sales Automobile. (C3)
Objectif d'apprentissage 8.10: À l'aide d'exemples, ils recherchent des produits et prestations actuels de concurrents et les comparent correctement avec leurs propres offres. (C3)
Objectif d'apprentissage 8.11: À l'aide d'un exemple pratique, ils décrivent fondamentalement les conditions particulières de discrétion et de confidentialité en lien avec les données relatives aux clients et aux véhicules (protection des données). (C2)

3 Objectifs d'apprentissage pour les cours interentreprises (domaine de compétence opérationnelle E)

Champ d'apprentissage 9 : Entretien avec les clients et de vente

Objectifs de performance plan de formation : e1.ci1a; e1.ci1b; e1.ci1c; e1.ci5a

Objectif d'apprentissage 9.1: À l'aide d'un véhicule ou d'une prestation, ils montrent l'intérêt, les variantes et les options de manière compréhensible lors d'un entretien de vente. (C3)

Objectif d'apprentissage 9.2: À l'aide d'un exemple pratique, ils argumentent de manière convaincante face à des objections et dans des situations conflictuelles et présentent des solutions plausibles. (C3)

Objectif d'apprentissage 9.3: Ils utilisent correctement les documents du véhicule pertinents en lien avec les changements d'équipement lors d'un entretien de vente. (C3)

Objectif d'apprentissage 9.4: À l'aide d'un exemple, ils traitent une demande de client exigeant, recherchent des informations et utilisent leurs découvertes dans l'entretien de vente de manière gagnante. (C4)

Objectif d'apprentissage 9.5: Ils argumentent avec assurance lors d'entretiens de vente difficiles en s'appuyant sur leurs vastes connaissances des produits et prestations de la branche Sales Automobile et présentent leurs solutions de manière convaincante. (C3)

Objectif d'apprentissage 9.6: À l'aide d'un exemple pratique, ils montrent les possibilités d'une reprise de véhicule sans se tromper. (C2)

Champ d'apprentissage 10 : Concevoir des mondes d'expériences

Objectifs de performance plan de formation : e2.ci1a; e2.ci2a; e2.ci4a

Objectif d'apprentissage 10.1: À l'aide d'exemples, ils montrent les principaux facteurs de succès dans la branche Sales Automobile pour une expérience positive pour les clients. (C2)

Objectif d'apprentissage 10.2: Ils appliquent à un exemple d'exercice la présentation du véhicule proposée au client et les prestations de la branche Sales Automobile avec une approche attrayante. (C3)

Objectif d'apprentissage 10.3: Ils élaborent un concept efficace de présentation de véhicules et de prestations sur les réseaux sociaux ou les plateformes en ligne. (C3)

Objectif d'apprentissage 10.4: Ils décrivent les réseaux sociaux et plateformes en ligne pertinents pour le domaine automobile et montrent leur intérêt. (C3)

Objectif d'apprentissage 10.5: Ils appliquent des mesures adaptées pour générer des ventes supplémentaires lors d'un entretien de vente (jeu de rôles). (C3)

Objectif d'apprentissage 10.6: À l'aide d'exemples d'exercice, ils présentent différents équipements spéciaux et accessoires de manière attrayante et convainquent par leurs connaissances professionnelles et des produits. (C3)

Objectif d'apprentissage 10.7: À l'aide d'exemples pratiques, ils analysent les mesures de promotion de la vente de véhicules et évaluent leur intérêt concret. (C4)

Champ d'apprentissage 11 : Concevoir des événements et des promotions de vente

Objectifs de performance plan de formation : e3.ci1a; e3.ci1b; e3.ci5a

Objectif d'apprentissage 11.1: À l'aide d'exemples pratiques, ils montrent les facteurs pertinents pour la conception d'événements sectoriels spécifiques et de promotions de vente dans la branche Sales Automobile. (C2)

Objectif d'apprentissage 11.2: À l'aide d'un exemple, ils élaborent un concept convaincant pour une exposition ou un événement spécifique à l'entreprise dans la branche Sales Automobile, de l'idée à la réalisation, en tenant compte des directives et prescriptions de l'entreprise. (C4)

Objectif d'apprentissage 11.3: Ils montrent les possibilités pour surveiller les résultats d'une promotion des ventes dans la branche Sales Automobile et prennent si besoin des mesures ciblées pour optimiser les résultats. (C4)

Objectif d'apprentissage 11.4: À l'aide d'un concept d'exposition de la branche Sales Automobile, ils coordonnent les interventions de leur équipe et définissent leurs tâches de manière judicieuse. (C4)

4 Établissement et approbation

Le présent catalogue des objectifs d'apprentissage a été établi par la branche de formation et d'examen signataire et, conformément aux art. 24, par. 4, let. B et art. 25 par. 1 de l'ordonnance du SEFRI sur la formation professionnelle initiale de gestionnaire du commerce de détail avec certificat fédéral de capacité (CFC) du 18 mai 2021, approuvé par Formation du Commerce de détail Suisse (FCS), après prise de position de la commission pour le développement professionnel et la qualité dans le commerce de détail. Il se réfère au plan de formation du 18 mai 2021 sur la formation professionnelle initiale de gestionnaire du commerce de détail avec certificat fédéral de capacité (CFC).

Branche de formation et d'examen « Sales Automobile »

Berne, 15 juin 2021

Président central	Direction
sig. Urs Wernli	sig. Olivier Maeder
Urs Wernli	Olivier Maeder

Berne, 12 juin 2020

Formation du Commerce de détail Suisse (FCS)

Le Président	Le Directeur
sig. René Graf	sig. Sven Sievi
René Graf	Sven Sievi