

Référentiel de compétences :

Vendeur automobile (m/f)

Références :

REM : 1432202- Vendeur de véhicules automobiles
COROME : 1432B- Vendeur/vendeuse automobile
CCPQ : 7.3.5. Vendeur qualifié/vendeuse qualifiée (en magasin de détail, en surface spécialisée)
SECTEUR : Profil de profession du vendeur automobile du Cefora
SERV : Beroepscompetentieprofiel Autoverkoper

Appellations associées :

- Vendeur de véhicules automobiles
- Vendeur de véhicules motorisés
- Vendeur de véhicules neufs
- Vendeur de véhicules d'occasion
- Vendeur showroom
- Vendeur interne
- Conseiller à la vente automobile
- Sales consultant

Définition du métier :

Le vendeur automobile réalise, dans le cadre des directives reçues et sous la supervision de sa hiérarchie, des activités concourant à la commercialisation de véhicules neufs ou d'occasion, à la vente de formules d'acquisition (financement, location-vente,...) et de services annexes et à la reprise de véhicules. Il assure également les activités de fidélisation, de promotion et de support à la vente.

Code Métier	Type de document	Statut	Approuvé par le Codi	Page
VENDAUTO	Référentiel de compétences	Version officielle	2010_10_27	Page 1 sur 3

1. LISTE DES ACTIVITES - CLES ET DES COMPETENCES ASSOCIEES

Code	Activités-clés (max 10)	Code	Compétences (2-10/AC)
01	Accueillir et prendre en charge le client	01.01	Recevoir le client
		01.02	Ecouter le client et détecter ses besoins
		01.03	Informé le client sur les produits et services disponibles
		01.04	Rassurer le client de la qualité et/ou de l'état du véhicule (d'occasion)
		01.05	Rechercher des informations complémentaires dans les brochures, catalogues et/ou logiciels
02	Mener un entretien de vente	02.01	Préciser les besoins et attentes du client (habitudes de transport, budget, etc.)
		02.02	Orienter le client vers un véhicule qui correspond à ses besoins
		02.03	Présenter et amener le client à découvrir le véhicule (caractéristiques, options, aménagements, etc.)
		02.04	Conseiller, argumenter et/ou répondre aux objections du client
		02.05	Parcourir l'offre de prix
		02.06	Négocier le prix du véhicule avec le client
		02.07	Proposer des formules d'acquisition (financements, achat/location)
		02.08	Proposer des services annexes (contrats d'entretien, assurances, garanties)
		02.09	Proposer un essai sur route avec le client
		02.10	Conclure l'entretien de vente
03	Mener un entretien de reprise d'un véhicule	03.01	Expertiser le véhicule
		03.02	Estimer les coûts de réparation
		03.03	Déterminer la valeur du véhicule à reprendre
		03.04	Négocier un prix de reprise
		03.05	Conclure la reprise
04	Assurer la gestion administrative	04.01	Etablir un bon de commande
		04.02	Etablir un bon de reprise
		04.03	Passer la commande
		04.04	Rédiger les documents annexes (contrats d'entretien, d'assurance, de garantie)
		04.05	Classer et archiver les documents
		04.06	Prendre contact avec les fournisseurs internes ou externes (aménagements et/ou travaux supplémentaires)
		04.07	Assurer le suivi des commandes et/ou des aménagements sur le véhicule
		04.08	Réceptionner le véhicule et vérifier sa conformité
05	Assurer la livraison du véhicule et les activités de fidélisation du client	05.01	Procéder à la livraison administrative
		05.02	Assurer la mise en main du véhicule
		05.03	Fidéliser le client (présentation du service après-vente, relance, etc)
		05.04	Traiter ou orienter les requêtes et/ou les plaintes du client
		05.05	Mettre à jour et utiliser le système de suivi client (CRM)
06	Assurer les activités de support à la vente	06.01	Mener des actions de promotion et/ou de prospection
		06.02	Participer à l'aménagement du showroom

Code Métier	Type de document	Statut	Approuvé par le Codi	Page
VENDAUTO	Référentiel de compétences	Version officielle	2010_10_27	Page 2 sur 3

		06.03	Participer à l'organisation d'évènements spéciaux
		06.04	Assurer la gestion et la promotion des stocks de véhicules

2. CONDITIONS D'ACCÈS A L'EMPLOI (si elles existent) :

Aucune

3. DÉCOUPAGE EN UNITÉS DE COMPÉTENCE

UC 1	Intitulé de l'Unité de compétence n°1 : Assurer la vente de véhicules neufs	
	AC 1	Accueillir et prendre en charge le client
	AC 2	Mener un entretien de vente
	AC 3	Mener un entretien de reprise
	AC 4	Assurer la gestion administrative
	AC 5	Assurer la livraison du véhicule et les activités de fidélisation du client
	AC 6	Assurer les activités de support à la vente
UC 2	Intitulé de l'Unité de compétence n°2 : Assurer la vente de véhicules d'occasion	
	AC 1	Accueillir et prendre en charge le client
	AC 2	Mener un entretien de vente
	AC 3	Mener un entretien de reprise
	AC 4	Assurer la gestion administrative
	AC 5	Assurer la livraison du véhicule et les activités de fidélisation du client
	AC 6	Assurer les activités de support à la vente

Code Métier	Type de document	Statut	Approuvé par le Codi	Page
VENDAUTO	Référentiel de compétences	Version officielle	2010_10_27	Page 3 sur 3