

Description

Domaine de compétences Z4

Relations avec les clients

Examen professionnel Coordinateur (H/F) d'atelier automobile
Diagnosticien (H/F) d'automobiles, spécialisation véhicules légers
Diagnosticien (H/F) d'automobiles, spécialisation véhicules utilitaires

Arrêté de la commission assurance qualité de l'UPSA

Version remaniée du 24/10/2018
Avec entrée en vigueur le 01/11/2018 (1^{er} examen: printemps 2020)

Caractéristiques

Annexe

Catalogue de thèmes

Caractéristiques

Domaine de compétences	Relations avec les clients
Brève description	Elaboration de devis, comportement, mener des conversations, communication au téléphone, réclamations
Compétences opérationnelles professionnelles	Elaborer des devis transparents, conseiller le client de manière compétente et avec une technique de communication appropriée et permettant de créer des ventes
Compétences personnelles et sociales	Approche en réseau.
Profil de qualification	La description complète et les critères d'évaluation concernant la mise en œuvre des compétences et des connaissances figurent dans la directive relative au règlement d'examen (voir fiches dans le profil de qualification).
Heures d'enseignement	30 heures au total (convertir en leçons) Recommandations pour la répartition: cf. annexe
Examen de certification	Ce domaine de compétences est sanctionné par un examen de certification. Le résultat de l'examen est donné par la mention «Réussi» ou «Non réussi» et une note. Les détails concernant l'accès, l'organisation, la réalisation, la durée de validité, la répétition et les réclamations sont précisés dans la «Directive sur le règlement d'examen de l'examen professionnel de diagnosticien d'automobiles et de coordinateur d'atelier automobile». (décrit dans la directive)
Attestation de compétence	Les examens réussis donnent lieu à la remise d'un certificat. (décrit dans la directive)
Examen final	La réussite à l'examen de certification constitue une condition d'admission à l'examen final.
Sites de formation	Institutions recommandées par l'UPSA: voir www.agvs-upsa.ch
Conditions/ Prérequis	L'enseignement et l'examen de certification s'appuient sur les compétences du CFC des métiers de l'automobile ou des conditions équivalentes. Leur maîtrise est considérée comme acquise et ne fait pas l'objet de la formation. Certaines institutions proposent des cours de base.
Organe responsable	Union professionnelle suisse de l'automobile UPSA, Wölflistrasse 5, Case postale 64, 3000 Berne 22

Annexe

Z4

Relations avec les clients

**(Diagnosticien (H/F) d'automobiles,
coordinateur (H/F) d'atelier automobile)**

Recommandations de la commission assurance qualité de l'UPSA

Objectifs et indications

Conditions cadres de méthodologie et didactique

ANNEXE

1 RELATIONS AVEC LES CLIENTS

Objectifs évaluateurs

1 Evaluation des dommages (env. 10h)

1.1 Elaboration de devis

- Elaborer des devis transparents pour les travaux d'entretien et les réparations mécaniques à l'aide des outils électroniques courants

2 Contacts (env. 20h)

2.1 Comportement

- Nommer les principales règles de comportement au contact avec les clients et avec les collègues et justifier leur effet

2.2 Mener le dialogue

- Distinguer et appliquer les principales règles et techniques de communication
- Mener des conversations d'analyse technique
- Expliquer les devis en tenant compte de considérations économiques et conseiller le client en conséquence
- Distinguer et expliquer les exigences et franchises en cas de garantie et de geste commercial

2.3 Communication au téléphone

- Enumérer et appliquer les principales règles et techniques de communication au téléphone
- Mener une conversation téléphonique axée sur la recherche de solution dans des situations professionnelles typiques

2.4 Entretiens de réclamation

- Enumérer et appliquer les principales règles de comportement et procédures lors de réclamations

Catalogue de thèmes Domaine de compétences Z4 «Relations avec les clients»

- Les thèmes découlent des objectifs évaluateurs correspondants
- Les thèmes sont décrits dans la colonne de droite sous forme d'indications contraignantes du point de vue du contenu, de la méthode et de la didactique

1 Evaluation des dommages

1.1 Elaboration de devis

Thèmes/dominantes	Remarques contraignantes
Etablir un devis: - ¹ Identifier correctement le véhicule - ² Sélectionner les travaux et les pièces	- ¹ Plaque de contrôle, numéro de châssis, numéro d'identification, kilométrage, données client, n° de réception par type - ² Programmes: Audatex ou Auto-i-dat , saisir les positions de main d'œuvre et les pièces, tenir compte de l'état global, véhicules dans leur état d'origine d'après la réception par type, tenir compte des travaux en commun, de la TVA, de l'escompte et des remises

2 Contacts

2.1 Comportement

Thèmes/dominantes	Remarques contraignantes
Effet sur l'entourage, notamment sur les clients: - ¹ Vêtements - ² Langage corporel, gestes, mimiques - ³ Hygiène - ⁴ Obligations - ⁵ Communication non verbale	- ¹ Propreté, chemise, polo, image de marque, contraintes imposées par l'importateur, effet/préjugés sur les tatouages et piercings - ² Amabilité, sourire, franchise, accueil, contact visuel, tenue, maintien, expression du visage, distance par rapport à l'interlocuteur, mains et bras, poignée de main - ³ Odeurs, habitudes alimentaires, tabac, dents, parfum, ongles, cheveux, rasage - ⁴ Préparation, ponctualité, rôle exemplaire - ⁵ Signaux non verbaux typiques

2.2 Mener le dialogue

Thèmes/dominantes	Remarques contraignantes
Principales règles et techniques de communication: - ¹ Techniques de questionnement - ² Ecoute active - ³ Argumentation - ⁴ Communication verbale/non verbale - ⁵ Tactiques déloyales - ⁶ Modèles de communication - ⁷ Introspection	- ¹ Questions ouvertes, fermées, suggestives, alternatives, avantages et inconvénients des techniques de questionnement - ² Différentes formes de l'écoute - ³ Techniques d'argumentation, ne pas déstabiliser le client - ⁴ Signaux verbaux/corporels - ⁵ Manipuler vs. argumenter - ⁶ Bases de l'analyse transactionnelle - ⁷ Effets/enseignements <i>Utiliser dans des jeux de rôles</i>

<p>Conversations d'analyse technique:</p> <ul style="list-style-type: none"> -1 Identifier les besoins du client -2 Pertinence des informations -3 Structuration de la conversation 	<ul style="list-style-type: none"> -1 Pas de diagnostics précipités, pas de promesses, hiérarchiser les informations du client -2 Distinguer ce qui est important et ce qui ne l'est pas, lire entre les lignes, questionner activement -3 Définir des priorités, persister: <ul style="list-style-type: none"> • Marche à suivre lors d'un essai sur route avec le client • Si possible, toujours faire les essais sur route pour l'analyse des défauts avec le client • Essai sur route, identifier les causes possibles • Garder la main sur la conversation en posant des questions • Etablir un ordre de travail à partir des informations reçues • Connaître ses propres compétences • Ne pas rejeter l'erreur sur l'importateur, le constructeur ou le collaborateur • Prendre le client au sérieux • Etre transparent <p style="text-align: right;"><i>Utiliser dans des jeux de rôles</i></p>
<p>Conseil/Vente/Considérations économiques:</p> <ul style="list-style-type: none"> -1 Evaluation du véhicule -2 Devis -3 Conseil au client -4 Variantes de réparation -5 Communication interne/interfaces 	<ul style="list-style-type: none"> -1 Etat et coût des réparations par rapport à la valeur actuelle du véhicule (freins, embrayage, etc.). La remise en état est-elle indiquée compte tenu de la valeur actuelle du véhicule? -2 Soumettre et expliquer un devis. Offres à prix fixe, nommer les prix avant la réparation, transparence des prix. Différences prix fixe/offres approximatives -3 Nommer et appliquer les différents critères d'évaluation, évaluer et comparer, guider le client, montrer l'utilité, viser une situation gagnant-gagnant, fidélisation du client. Proposer un véhicule neuf, ventes supplémentaires, variantes de paiement, offre de reprise. Identifier les besoins actuels du client et argumenter en conséquence. Réflexion et action à long terme -4 Argumentation pièces bon marché/haut de gamme. Possibilités de réparation bon marché proposer des pièces La réparation bon marché comme instrument de fidélisation (réparation à la valeur actuelle) -5 Collaboration entre le service après-vente et les ventes Communiquer les informations en fonction de la situation <p style="text-align: right;"><i>Utiliser dans des jeux de rôles</i></p>
<p>Garantie et complaisance:</p> <ul style="list-style-type: none"> -1 Garantie légale et garantie -2 Utilité et objectif d'une complaisance -3 Obligations 	<ul style="list-style-type: none"> -1 Expliquer les notions, différencier la garantie légale, la garantie constructeur et les prestations de garantie internes -2 Identifier et utiliser la complaisance comme instrument de fidélisation. Montrer l'avantage et l'inconvénient pour le client et l'entreprise -3 Pas de fausses promesses ou de promesses trop rapides Consulter les assurances, importateurs et/ou constructeurs <p style="text-align: right;"><i>Utiliser dans des jeux de rôles</i></p>

2.3 Communication au téléphone

Thèmes/dominantes	Remarques contraignantes
<p>Règles et techniques de communication:</p> <ul style="list-style-type: none"> -1Préparation de l'entretien -2Accueil -3Conversation -4Fin de l'appel -5Post-traitement de l'entretien -6Types d'appels 	<ul style="list-style-type: none"> -1Préparation de l'entretien avant l'appel d'un client, check-list téléphonique, déroulement de l'appel, objectifs, heure et durée de l'appel, respecter les délais de réponse -2Nom de l'entreprise, prénom et nom, vitesse de l'entretien (écoute active), souhaiter la bienvenue au client, demander et noter son nom, attention totale -3Structure de l'entretien, informer le client sur les activités invisibles (par ex. la saisie des propos sur PC), contribuer à un déroulement positif de l'entretien, gagner la confiance, ne pas perdre le fil rouge, mener la conversation, aborder les points connus mais aussi les points désagréables, identifier les attentes, proposer des solutions contraignantes -4Clôre les thèmes abordés, résumer les principaux points, noter les accords par écrit, conclusion positive (remerciements) -5Post-traitement des points (commandes, voiture de remplacement, réservations, entretiens de conseil) -6Préparer l'appel ou le réaliser en fonction de la situation <p style="text-align: center;"><i>Utiliser dans des jeux de rôles</i></p>
<p>Entretiens téléphoniques typiques:</p> <ul style="list-style-type: none"> -1Entretien avec préparation -2Entretien sans préparation 	<ul style="list-style-type: none"> -1Exemples de situations: <ul style="list-style-type: none"> • Offres, extension de l'ordre, prise de rendez-vous, rappel après réclamation du client, ventes supplémentaires, offres saisonnières, suivi après une grosse réparation -2Exemples de situations: <ul style="list-style-type: none"> • Prise de rendez-vous, réclamation du client, questions (factures, ordres de réparation) <p style="text-align: center;"><i>Utiliser dans des jeux de rôles</i></p>

2.4 Entretiens de réclamation

Thèmes/dominantes	Remarques contraignantes
<p>Règles de comportement lors des entretiens de réclamation:</p> <ul style="list-style-type: none">-¹Réception de réclamations-²Traitement de réclamations-³Clôture-⁴Post-traitement	<ul style="list-style-type: none">-¹Utiliser les réclamations comme une opportunité, garder son calme, établir un lien émotionnel (être à l'écoute du client et réagir en conséquence), attitude intérieure, écoute active, séparer le client (salle)-²Prendre l'entretien en main, remercier pour son message, exprimer sa compréhension de manière adéquate, se montrer concerné Organiser ou réaliser les vérifications, clarifier le problème/la réclamation, pas d'accusations précipitées, en cas de réclamation, vérifier si la particularité est liée au produit ou à la série, identifier les attentes du client, agir avec pertinence et de manière axée sur les solutions, ne pas faire de fausses promesses/faux espoirs, viser une situation gagnant-gagnant-³Clore les thèmes abordés, résumer les principaux points, noter les accords par écrit, conclusion positive (remerciements)-⁴Qui fait quoi et quand, attribuer les responsabilités, élaborer un plan de mesures en cas de récurrence, informer le client, viser une solution efficace et rapide, contrôles du véhicule afin d'éviter les réclamations <p style="text-align: center;"><i>Utiliser dans des jeux de rôles</i></p>

Berne, le 12/11/2018

G:\Bildung\Höhere Berufsbildung\AD\1_Planung Prüfung\Kompetenzbereiche\Z-Kompetenzbereiche\20181112_Domaine-Z4.docx