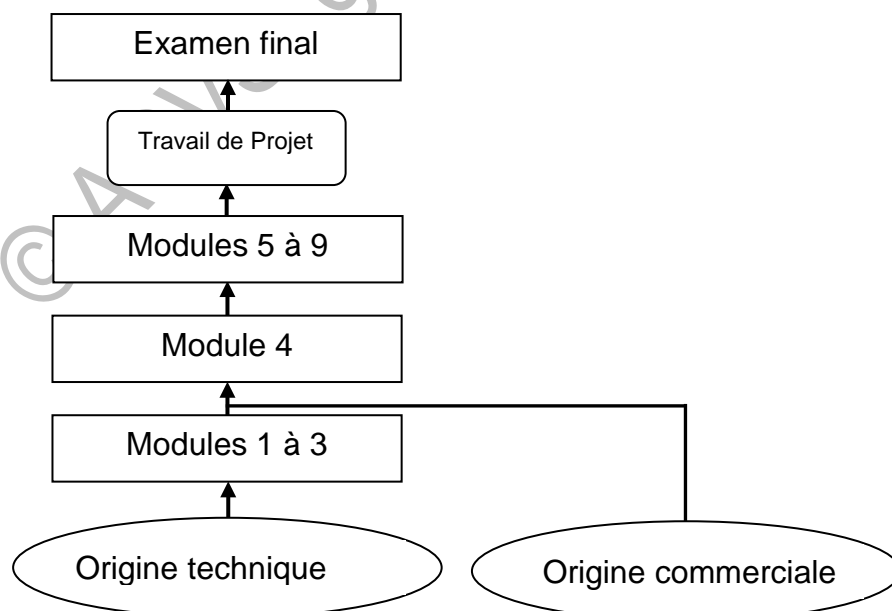




# Module 4

## Offres et commandes



## Module 4 Offres et commandes

### 4.1. Identification du module

Titre :	Offres et commandes
Conditions préalables :	Certification professionnelle reconnue ou certificat équivalent
Compétence :	Les candidats connaissent les principes de la réception d'un véhicule et de sa remise au client. Rédaction à l'aide d'un logiciel de calcul d'une offre contractuelle. Elaboration de commandes pour l'atelier, leur contrôle et connaissent les mesures pour les étendre. Effectuent un contrôle final.
Justificatif de compétence:	Examen écrit (traditionnel, choix multiples, études de cas, projet)
Niveau :	Examen professionnel avec brevet fédéral
Objectifs didactiques :	<p>Les diplômés</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- lorsqu'ils réceptionnent les véhicules, prennent en charge les clients et savent les conseiller avec compétence et répondre à leurs problèmes</li> <li>- démontrent les avantages d'une réception directe ou par dialogue, élaborent des mesures d'encouragement à la vente</li> <li>- rédigent une commande à l'intention de l'atelier avec des échéances fixes pour le personnel de l'atelier et en discutent avec le chef d'atelier</li> <li>- rédigent à l'intention du client un devis contractuel à l'aide d'un logiciel de calcul courant et, à la demande, calculent la valeur commerciale du véhicule sur le marché</li> <li>- connaissent différentes possibilités de surveillance et savent les mettre en œuvre. Ils connaissent les méthodes pour étendre une commande et les utilisent</li> <li>- sont capables d'effectuer un contrôle final de manière professionnelle</li> <li>- à la remise du véhicule, orientent les clients sur le déroulement de la commande et leur expliquent la facture.</li> </ul>
Reconnaissance :	Les participants qui font la preuve de leurs compétences reçoivent un certificat. Le certificat est reconnu comme épreuve partielle pour devenir conseiller de service à la clientèle avec brevet fédéral.
Durée :	7 ans

### 2.2 Identification du prestataire

Prestataire :	Union professionnelle suisse de l'automobile, Mittelstrasse 32, 3012 Berne, Tél. 031/307 15 15, fax 031/307 15 16
Forme de la prestation :	Cours journaliers, du soir ou hebdomadaires
Contenus :	cf. annexe
Durée des cours :	52 heures
Durée de validité :	5 ans
Remarques :	aucune

## ANNEXE

### 4. Offres et commandes

#### 4.1 Prendre rendez-vous / Accueil du client/de la cliente

- Accueillir le client et lui souhaiter la bienvenue avec professionnalisme. Enregistrer les requêtes du client, préparer la documentation et ouvrir la commande pour l'atelier, définir des travaux supplémentaires, s'accorder sur la durée et les dates, organiser les moyens de transport, etc.

#### 4.2 Réception directe ou par dialogue

- Tirer les enseignements et les conclusions d'une réception par dialogue. Qualifier les avantages client.  
Exemple : construire une relation client active, ouvrir de la commande en dialogue avec le client. Prestation de conseil et utilisation d'arguments commerciaux dans le but d'optimiser la commande. S'assurer de la satisfaction du client. Objectifs et avantages du point de vue du client, de l'entrepreneur. Mesure d'encouragement à la vente.

#### 4.3 Devis

- En cas de besoin, faire des devis pour un service, des réparations mécaniques ou des dommages de carrosserie, des travaux de peintures à l'aide des moyens de support (logiciels informatiques) et les expliquer au client. Ce faisant, procéder à des régularisations telles que : part à la charge du client, partie sous garantie, prestations à titre gracieux, part assurée par un tiers, part interne
- Garantie de prise en charge des coûts d'un véhicule de remplacement en cas d'assurance
- Calculer la valeur commerciale d'un véhicule.

#### 4.4 Commande d'atelier

- Rédiger une commande d'atelier par rapport à la liste des réclamations, en discuter ensuite avec le chef d'atelier/chef de groupe (atelier) et lui remettre
- Evaluer l'utilisation de différents types de contrôle du travail
- Informer le client par téléphone des imprévus ou de travaux supplémentaires, étendre la commande.

#### 4.5 Contrôle final/Check final

- Contrôler le véhicule à l'appui du contrat de réparation, de l'extension de la commande quant à l'intégrité du service, la propreté, la mise à jour du carnet d'entretien, etc.

#### 4.6 Remise du véhicule

- Expliquer les travaux effectués à l'appui de la facture, montrer évtl. les pièces remplacées
- Prendre congé du client, annoncer une prise de contact ultérieure

Berne, le 28.06.2010 // JF/phl