BLOCS DE COMPETENCES

BC-1 : CONSEILS SUR LES CARACTERISTIQUES D'UN VEHICULE, SES PRODUITS ET SERVICES ASSOCIES

C-1-1 Gérer le parc d'essai afin de réaliser des présentations produits optimales, en anticipant le besoin en véhicules de démonstration et en contrôlant leur état et leurs niveaux de fluide et de source d'énergie

C-1-2 Aménager les zones d'exposition afin de mettre en valeur les véhicules

C-1-3 Mettre à jour la base de données clients / prospects pour disposer d'informations fiables utiles au suivi et à la fidélisation de la clientèle, en utilisant les fonctionnalités d'un CRM et en respectant le RGPD

C-1-4 Accueillir le client "en ambassadeur de la marque", de façon personnalisée, pour créer un climat favorable à l'acquisition d'un véhicule, avant l'entretien avec le vendeur

C-1-5 Conduire la découverte du client pour identifier ses motivations d'achat, en l'écoutant activement, en appliquant les techniques de questionnement et de reformulation et en hiérarchisant ses besoins et ses attentes, conformément aux règles d'accessibilité

C-1-6 Mettre en relation le client en situation de handicap avec les interlocuteurs adaptés pour étudier d'éventuels aménagements du véhicule

C-1-7 Argumenter les caractéristiques techniques d'un véhicule automobile afin d'apporter un conseil adapté aux besoins et attentes du client, en les transformant en avantages et bénéfices client et en vulgarisant la technologie automobile

C-1-8 Présenter un véhicule adapté au client de façon statique pour lui faire apprécier les atouts du véhicule, en personnalisant l'argumentation et en utilisant éventuellement des outils numériques

C-1-9 Réaliser une présentation dynamique de véhicule, préparée et structurée, afin de faire apprécier au client les qualités du véhicule sur la route, dans le respect des règles de circulation

C-1-10 Reformuler les besoins et attentes du client afin d'optimiser la transition avec le vendeur, en s'appuyant sur les premières étapes de l'entretien avec le client

C-1-11 Présenter les nouveautés produits auprès des collaborateurs pour les informer sur les gammes, les caractéristiques des véhicules et les technologies associées, en utilisant les techniques d'animation

BLOCS DE COMPETENCES

BC-2 : PREPARATION, LIVRAISON ET MISE EN MAIN D'UN VEHICULE LEGER AU CLIENT

C-2-1 Préparer l'activité, l'aire de livraison et le matériel nécessaire, selon le planning, pour effectuer une livraison optimale et personnalisée en lien avec les différents services, en utilisant les documents et en appliquant les procédures qualité et de sécurité en vigueur dans l'entreprise et les règles d'accessibilité

C-2-2 Contrôler la conformité du véhicule avec la commande, en vue de sa livraison, afin de décider de la suite des opérations en fonction des éléments constatés, et en appliquant des procédures qualité et de sécurité en vigueur dans l'entreprise

C-2-3 Vérifier, à l'aide du bon de commande, la présence des équipements et/ou accessoires dans le véhicule, en vue de sa livraison, afin de pouvoir installer, si besoin, les éléments ne nécessitant pas l'intervention atelier, en appliquant des procédures qualité et de sécurité en vigueur dans l'entreprise

C-2-4 Contrôler le niveau des fluides et de la source d'énergie du véhicule, en vue de sa livraison, afin de les ajuster au besoin, en appliquant des procédures qualité, réglementaire et de sécurité en vigueur

C-2-5 Contrôler l'état de charge électrique d'un VE/VH, en vue de sa livraison, afin de pouvoir ajuster la charge si nécessaire, en appliquant des procédures qualité, réglementaire et de sécurité en vigueur

C-2-6 Contrôler le fonctionnement du système embarqué du véhicule afin de personnaliser son paramétrage, en appliquant les procédures qualité, sécurité et la réglementation en vigueur

C-2-7 Accueillir le client en recueillant ses besoins et en prenant en compte les éventuelles situations de handicap pour effectuer une livraison optimale et personnalisée en respectant les procédures qualité et sécurité en vigueur dans l'entreprise

C-2-8 Apporter un conseil technique dans l'activité de commercialisation de produits et de services afin de réaliser une vente additionnelle, en adaptant son langage au client et en respectant les procédures qualité et sécurité en vigueur dans l'entreprise

C-2-9 Réaliser la livraison personnalisée du véhicule au client, afin de garantir son utilisation en toute sécurité, en lui apportant des conseils d'entretien et d'utilisation et en respectant les procédures qualité, sécurité et la réglementation en vigueur

C-2-10 Expliquer les fonctionnalités du véhicule, sur site et à distance, afin de garantir son utilisation en toute sécurité, en transmettant des informations techniques et technologiques de manière personnalisée, dans le respect des règles constructeurs, des procédures qualité, sécurité de l'entreprise et de la réglementation en vigueur

C-2-11 Synchroniser les fonctionnalités des systèmes embarqués et ses applications aux appareils mobiles du client afin d'améliorer son confort de conduite dans le respect des règles constructeurs, des procédures qualité, sécurité de l'entreprise et de la réglementation en vigueur

C-2-12 Connecter les services liés aux systèmes embarqués afin de garantir sa sécurité, d'améliorer son confort de conduite et de suivre l'entretien périodique du véhicule dans le respect des règles constructeurs, des procédures qualité, sécurité de l'entreprise et de la réglementation en vigueur