

**Programme d'apprentissage
en milieu de travail**

**Conseiller, conseillère
en vente d'automobiles**

**Carnet de l'apprenant
et de l'apprenante**

EQ-5097-02 (11-2011)

**Le présent document est une copie
du carnet officiel de l'apprenant ou de l'apprenante.
Il peut servir de document de travail
aux accompagnateurs et aux accompagnatrices
ou d'outil de promotion
du Programme d'apprentissage en milieu de travail.**

28 février 2011

Le présent carnet a été réalisé par le Comité sectoriel de main-d'œuvre des services automobiles en partenariat avec la Commission des partenaires du marché du travail et Emploi-Québec, à partir de la norme professionnelle du métier de conseiller, conseillère en vente d'automobiles, et dans le but de préciser les compétences à maîtriser pour obtenir la qualification professionnelle dans ce métier.



Responsable du projet

Danielle Le Chasseur

Directrice générale

Comité sectoriel de main-d'œuvre des services automobiles

Coordination du projet

Luc Vaillancourt

Chargé de projet

Comité sectoriel de main-d'œuvre des services automobiles

Recherche et rédaction

Jean-François Pouliot

Consultant en formation

Collaboration

Gilles Lemay

Conseiller

Direction du développement des compétences

et de l'intervention sectorielle

Commission des partenaires du marché du travail

David Poncelet

Conseiller au développement des compétences

Direction du développement des compétences

et de l'intervention sectorielle

Commission des partenaires du marché du travail

NOUS TENONS À REMERCIER D'UNE FAÇON PARTICULIÈRE LES SPÉCIALISTES QUI ONT PARTICIPÉ À L'ÉLABORATION DE CE CARNET D'APPRENTISSAGE

| | |
|--------------------|--|
| René Charbonneau | Consultant en coaching et formation |
| Martine Charette | Conseillère en hygiène industrielle, Auto Prévention |
| Richard Cliche | Directeur général, Association des marchands de véhicules d'occasion du Québec |
| Louis Collins | Directeur adjoint des ventes, Trois-Rivières Honda |
| Dominique Durocher | Directrice des ventes, Auto Durocher |
| Bernard Ferland | Directeur général, Corporation des concessionnaires d'automobiles de la régionale de Québec |
| Serge Grenier | Directeur général adjoint, Occasion en Or |
| Véronique Lalonde | Directrice de la formation, Corporation des concessionnaires d'automobiles de Montréal |
| Catherine Langlois | Directrice du développement – services aux membres, Association des marchands de véhicules d'occasion du Québec |
| Catherine Lefebvre | Directrice de la formation et des services-conseils en ressources humaines, Corporation des concessionnaires d'automobiles de Montréal |
| Sylvie Nadeau | Directrice des ventes, Nadeau Automobiles, inc. |
| Michel Noël | Propriétaire, Garage Michel Noël |
| Lise Roy | Vice-présidente à l'administration, Corporation des concessionnaires d'automobiles du Québec |
| Christian Simard | Conseiller, Association des marchands de véhicules d'occasion du Québec |
| Gilbert Vallée | Directeur des ventes, Champlain Dodge Chrysler – Verdun |

DOSSIER DE L'APPRENANT OU DE L'APPRENANTE

NOM _____

ADRESSE _____

VILLE _____ CODE POSTAL _____

NUMÉRO DE TÉLÉPHONE _____

N° de carnet Emploi-Québec : _____

Note sur la protection des renseignements personnels

- ① Les renseignements recueillis dans ce carnet sont soumis à la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels.
- ② Les renseignements sont recueillis afin d'administrer le Programme d'apprentissage en milieu de travail d'Emploi-Québec.
- ③ Pour toute information relative à l'accès aux documents et à la protection des renseignements personnels, s'adresser à Emploi-Québec.

Table des matières

| | |
|---|-----------|
| PRÉSENTATION | 1 |
| CERTIFICAT DE QUALIFICATION PROFESSIONNELLE | 2 |
| DÉFINITION DU MÉTIER | 3 |
| TABLEAU SYNTHÈSE DES COMPÉTENCES DU MÉTIER | 5 |
| MODULE 1 COMMUNICATION AVEC LA CLIENTÈLE..... | 9 |
| MODULE 2 CONSEILS POUR L'ACHAT OU LA LOCATION D'UN VÉHICULE..... | 17 |
| MODULE 3 SUIVI APRÈS-VENTE..... | 29 |
| MODULE 4 ACTIVITÉS DE PROSPECTION DE CLIENTÈLES..... | 37 |
| MODULE 5 ORGANISATION DES VENTES..... | 43 |
| ANNEXES..... | 51 |
| PLAN INDIVIDUEL D'APPRENTISSAGE..... | 53 |
| RENSEIGNEMENTS SUR L'EMPLOYEUR | 55 |

PRÉSENTATION

Ce carnet d'apprentissage comprend les modules d'apprentissage en entreprise pour le métier de conseiller et de conseillère en vente d'automobiles.

À l'aide de ce document, les apprenants et les apprenantes pourront acquérir et faire reconnaître la maîtrise de leur métier sous la supervision de personnes qui l'exercent déjà avec compétence. Ainsi, tout au long de l'apprentissage, les accompagnateurs et les accompagnatrices pourront évaluer l'exécution des tâches du métier par les apprenants et les apprenantes et vérifier leurs habiletés par rapport aux compétences visées.

L'engagement à poursuivre les objectifs du Programme d'apprentissage en milieu de travail est confirmé par la signature d'une entente. La réalisation de chaque module n'est pas soumise à une durée déterminée, et l'apprentissage de chaque tâche peut être fait dans l'ordre qui convient à l'apprenant ou à l'apprenante et à l'entreprise.

Des suggestions quant à la progression dans le métier sont incluses dans le *Guide à l'intention de l'accompagnateur et de l'accompagnatrice d'apprentissage*.

C'est par des signatures au moment jugé opportun que l'on attestera l'acquisition des compétences. La ou le signataire autorisé de l'entreprise devra aussi confirmer l'acquisition des compétences.

Le carnet comprend aussi le plan individuel d'apprentissage, servant à établir la liste des compétences à acquérir. On trouvera des renseignements plus complets à ce sujet dans le *Guide à l'intention de l'accompagnateur et de l'accompagnatrice d'apprentissage*.

≡ IMPORTANT ≡

Il appartient aux apprenants et aux apprenantes de prendre soin de ce carnet, car c'est l'unique document où sont consignés les détails de leur apprentissage

CERTIFICAT DE QUALIFICATION PROFESSIONNELLE

Le certificat de qualification professionnelle a pour but d'attester la maîtrise du métier de conseiller, conseillère en vente d'automobiles et de reconnaître le ou la titulaire comme une personne qualifiée.

On pourra attester la maîtrise des compétences lorsque l'apprenant ou l'apprenante maîtrisera tous les éléments de compétence de chacun des modules et qu'une évaluation aura été faite, par l'accompagnateur ou l'accompagnatrice, sur la base des conditions et critères d'évaluation indiqués.

Emploi-Québec délivre le certificat de qualification à la personne qui maîtrise les cinq compétences essentielles contenues dans ce carnet et, sur demande, une ou des attestations de compétence à la personne qui maîtrise une ou plusieurs de ces compétences.

DÉFINITION DU MÉTIER

Les conseillers et les conseillères en vente d'automobiles sont des personnes qui travaillent pour des concessionnaires d'automobiles ou pour des marchands de véhicules d'occasion, c'est-à-dire pour des entreprises dont l'activité principale consiste à vendre ou à louer des automobiles, des véhicules utilitaires sport ainsi que des camions légers, des camionnettes et des minifourgonnettes, qu'il s'agisse de véhicules neufs ou usagés, directement à des particuliers ou à des entreprises.

Les conseillers et les conseillères sont responsables du processus de vente et de la négociation des conditions et du prix d'achat ou de location d'un véhicule, dans les limites de la marge de manœuvre fixée. Selon la taille de l'entreprise, ils et elles sont supervisés par des directeurs ou des directrices des ventes ou par la personne propriétaire du commerce.

Les relations avec la clientèle se situent au cœur du travail. Elles sont établies la plupart du temps de personne à personne, bien que bon nombre de communications se fassent par téléphone ou par courriel.

Les conseillers et les conseillères en vente d'automobiles sont en relation avec l'ensemble du personnel de l'entreprise : directeur ou directrice des ventes, directeur commercial ou directrice commerciale, contrôleur ou contrôlease, gérant ou gérante de service, conseiller ou conseillère technique, gérant ou gérante des pièces, mécanicien ou mécanicienne, et réceptionniste.

Les documents et les sources d'information à leur disposition sont variés : contrat de vente, contrat de location, attestation d'odomètre, catalogues des constructeurs automobiles, feuilles de route, listes de prix, inventaire de l'entreprise, guides et fiches d'évaluation, registre des droits personnels et réels mobiliers, « étiquettes de vitre » des véhicules d'occasion, formulaires de demande de prêt, brochures d'information sur les garanties et sur les assurances, etc.

Dans l'exercice de leur métier, les conseillers et les conseillères en vente d'automobiles utilisent les appareils usuels de bureau : ordinateur, téléphone, télécopieur, photocopieur et calculatrice, et ont recours au réseau Internet, aux bases de données sur la clientèle, aux logiciels des constructeurs automobiles ou aux logiciels maison, ainsi qu'aux logiciels de contrats et de paiements.

L'avènement d'Internet a d'ailleurs considérablement modifié le travail des conseillers et des conseillères en vente d'automobiles. L'information en ligne leur permet d'obtenir les

spécifications des véhicules ainsi que de vérifier les prix et la disponibilité des automobiles chez la concurrence.

La clientèle est également mieux renseignée qu'auparavant avec Internet et la relation d'affaires s'en trouve modifiée. Le service-conseil est maintenant une caractéristique essentielle du travail.

De plus, un certain nombre d'achats s'amorcent avec Internet, ce qui modifie les étapes du processus de vente. Ainsi, la définition des besoins et la négociation ont souvent lieu avant l'accueil de la cliente ou du client dans le commerce.

Parallèlement, on constate que la fidélité de la clientèle est fluctuante. Les achats fondés sur l'appartenance à une marque ou sur les traditions familiales se font plus rares; ceci oblige les conseillers et les conseillères à réaliser des activités de démarchage et à employer plus fréquemment des techniques de fidélisation.

Le travail des conseillers et des conseillères demande d'excellentes habiletés relationnelles. L'esprit d'équipe, l'entregent, la qualité de l'expression orale et la capacité d'écoute sont essentiels et constituent souvent les critères de base pour juger de la qualité du travail. Une apparence soignée, la politesse et la ponctualité sont également des qualités recherchées chez ces spécialistes de la vente.

Le respect de la Loi sur la protection du consommateur, des règles de la Société de l'assurance automobile du Québec et du Code de la sécurité routière est essentiel dans l'exercice du métier.

Tableau synthèse des compétences du métier

| COMPÉTENCES | | ÉLÉMENTS DE COMPÉTENCE | | | | | |
|--------------------|--|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Communiquer avec la clientèle. | 1.1 Répondre, par courriel ou en ligne, à des demandes d'information concernant des véhicules. | 1.2 Répondre, par téléphone, à des demandes d'information concernant des véhicules. | 1.3 Donner de l'information à caractère légal et financier à la clientèle. | 1.4 Présenter les services offerts par le commerce. | | |
| | | 2.1 Accueillir le client ou la cliente. | 2.2 Définir les besoins du client ou de la cliente. | 2.3 Présenter un ou des véhicules correspondant aux besoins du client ou de la cliente. | 2.4 Effectuer un essai routier. | 2.5 Remplir la fiche d'évaluation du véhicule de reprise. | 2.6 Négocier le prix et les conditions de vente ou de location. |
| 2 | Conseiller la clientèle pour l'achat ou la location d'un véhicule. | 2.7 Élaborer un projet de contrat de vente ou de location ou conclure un contrat de vente ou de location. | 2.8 Faire approuver la vente ou la location auprès de la personne responsable. | 2.9 Expliquer la transaction à la personne responsable des produits financiers et des produits complémentaires à la vente ou à la location. | | | |

| ÉLÉMENTS DE COMPÉTENCE | | | | | |
|---|--|---|---|---|--|
| 3 Effectuer des activités liées au suivi après-vente. | 3.1 Livrer un véhicule. | 3.2 Vérifier la satisfaction de la clientèle. | 3.3 Employer des techniques de fidélisation de la clientèle. | 3.4 Traiter des plaintes. | |
| | 4.1 Analyser des sources d'information sur des clients ou clients potentiels. | 4.2 Solliciter des clients ou clientes potentiels. | 4.3 Effectuer des relances auprès de clients ou clientes potentiels. | 4.4 Prendre des rendez-vous. | |
| 5 Participer à l'organisation des ventes. | 5.1 Analyser le marché. | 5.2 Analyser ses résultats de vente. | 5.3 Formuler des suggestions relativement aux véhicules à se procurer, à l'aménagement de l'espace de vente ou aux stratégies de promotion à utiliser. | 5.4 Participer à l'aménagement de l'espace de vente. | |

MODULES OBLIGATOIRES

MODULE 1

COMMUNICATION AVEC LA CLIENTÈLE

COMPÉTENCE VISÉE

- ◇ Être capable de communiquer avec la clientèle

APRÈS AVOIR TERMINÉ L'APPRENTISSAGE DE CE MODULE, VOUS MAÎTRISEREZ LES ÉLÉMENTS DE COMPÉTENCE SUIVANTS :

- 1.1 Répondre, par courriel ou en ligne, à des demandes d'information concernant des véhicules.
- 1.2 Répondre, par téléphone, à des demandes d'information concernant des véhicules.
- 1.3 Donner de l'information à caractère légal et financier à la clientèle.
- 1.4 Présenter les services offerts par le commerce.

MODES D'APPRENTISSAGE

Les modes suivants sont utilisés pour l'apprentissage des éléments de compétence :

Carnet de l'apprenant ou de l'apprenante et formation par l'accompagnateur ou l'accompagnatrice

- 1.1 Répondre, par courriel ou en ligne, à des demandes d'information concernant des véhicules.
- 1.2 Répondre, par téléphone, à des demandes d'information concernant des véhicules.
- 1.4 Présenter les services offerts par le commerce.

Carnet de l'apprenant ou de l'apprenante et formation en ligne

- 1.3 Donner de l'information à caractère légal et financier à la clientèle.

ATTITUDES ET COMPORTEMENTS PROFESSIONNELS À DÉVELOPPER ET À ADOPTER :

- ◇ Préoccupation constante pour le respect de la Loi sur la protection du consommateur.
- ◇ Préoccupation constante pour le respect de l'éthique professionnelle.
- ◇ Préoccupation constante pour l'approche client.
- ◇ Préoccupation et intérêt pour s'exprimer oralement et par écrit.
- ◇ Préoccupation et intérêt pour se documenter sur les caractéristiques des véhicules.
- ◇ Souci pour la santé et la sécurité au travail.
- ◇ Capacité de s'adapter au niveau d'information de la clientèle.
- ◇ Ouverture d'esprit face à la diversité des clientèles.

CONTENUS DE FORMATION

Élément de compétence 1.1 :

Répondre, par courriel ou en ligne, à des demandes d'information concernant des véhicules.

- Fonctionnement d'un ordinateur, d'un téléphone intelligent ou autre appareil de télécommunication mobile. Création et gestion de répertoires.
- Aménagement ergonomique d'un poste informatique pour éviter des problèmes musculosquelettiques.
- Création et enregistrement d'un document.
- Fonctionnement des logiciels : courriels et navigateurs.
- Fonctions de base des outils de correction de texte.
- Importance de la rapidité de la réponse et d'un niveau de langage adapté aux types de clientèles.
- Formules de politesse, pratique du vouvoiement et étiquette à respecter sur Internet.

Élément de compétence 1.2 :

Répondre, par téléphone, à des demandes d'information concernant des véhicules.

- Fonctionnement des systèmes de téléphonie : prise d'appel, mise en attente et transfert.
- Fonctionnement des systèmes de télécopie : envoi et numérisation.
- Importance d'un niveau de langage adapté aux types de clientèles.
- Formules de politesse et pratique du vouvoiement.
- Conventions et usages téléphoniques.

Éléments de compétence 1.1 et 1.2 :

Caractéristiques des véhicules

- Types de véhicules : automobile, camion léger, minifourgonnette, VUS, etc.
- Caractéristiques techniques : consommation d'essence, éléments de sécurité, groupe moteur, etc.
- Composants électroniques : système de freinage antiblocage, types de transmissions, GPS, voiture hybride, etc.

- Types et regroupements d'options : cylindrée du moteur, nombre de portières, transmission manuelle ou automatique, commandes électriques, régulateur de vitesse, climatisation, ABS, GPS, etc.
- Principaux termes techniques à utiliser et importance de la vulgarisation.

Élément de compétence 1.3 :

Donner de l'information à caractère légal et financier à la clientèle.

- Code d'éthique du conseiller et de la conseillère en vente d'automobiles.
- Obligations du commerçant et de la commerçante.
- Obligations du conseiller et de la conseillère en vente d'automobiles.
- Principales caractéristiques des documents légaux nécessaires à une transaction : contrat de vente, contrat de location, contrat de vente d'accommodement, etc.
- Principales caractéristiques des documents nécessaires à un prêt : contrat de financement et contrat de location.
- Principales caractéristiques des garanties : contrat de garantie prolongée, garantie de base, garanties offertes par le concessionnaire, etc.
- Principales caractéristiques des assurances : invalidité, assurance-vie, assurance de remplacement, etc.
- Conditions d'annulation.
- Réévaluation de l'échange et changement de prix et de taxe.
- Autres clauses d'un contrat de vente.
- Étiquettes de vitre.
- Sources en ligne et sur papier, brochures, copies des contrats, etc.

Élément de compétence 1.4 :

Présenter les services offerts par le commerce.

- Caractéristiques d'un commerce de véhicules.
- Services offerts : mécanique, pièces et accessoires, carrosserie, etc.
- Importance d'une information exacte du point de vue du commerce et de la clientèle.

ÉVALUATION DU MODULE 1

| Éléments de la compétence | ✓ | Initiales apprenant/ accompagnateur apprenante/ accompagnatrice |
|---|--|---|
| <p>1.1 Répondre, par courriel ou en ligne, à des demandes d'information concernant des véhicules.</p> <ul style="list-style-type: none"> ◇ Utilisation du logiciel de navigation. ◇ Description des caractéristiques du véhicule. ◇ Rédaction du français – utilisation du logiciel de correction. ◇ Niveau de langage utilisé. ◇ Délai de réponse. | <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> | <p>_____</p> <p>_____</p> |
| <p>1.2 Répondre, par téléphone, à des demandes d'information concernant des véhicules.</p> <ul style="list-style-type: none"> ◇ Utilisation des systèmes de téléphonie. ◇ Utilisation des systèmes de télécopie. ◇ Description des caractéristiques du véhicule. ◇ Français parlé. ◇ Niveau de langage utilisé. | <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> | <p>_____</p> <p>_____</p> |
| <p>1.3 Donner de l'information à caractère légal et financier à la clientèle.</p> <ul style="list-style-type: none"> ◇ Choix des sources de référence. ◇ Utilisation des sources de référence. ◇ Information transmise en ce qui a trait aux documents légaux nécessaires à une transaction au regard des responsabilités confiées au conseiller ou à la conseillère. ◇ Information transmise en ce qui a trait aux documents légaux nécessaires aux prêts au regard des responsabilités confiées au conseiller ou à la conseillère. | <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> | <p>_____</p> <p>_____</p> |

Contexte dans lequel l'apprentissage est réalisé

1. TYPES D'ÉQUIPEMENTS AVEC LESQUELS LES APPRENTISSAGES ONT ÉTÉ RÉALISÉS

Obligatoires :

- Ordinateur.
- Logiciels de télécommunication et de bureautique.
- Système de téléphonie.
- Télécopieur.

Facultatif :

- Téléphone intelligent ou autre appareil de télécommunication mobile.

2. DOCUMENTS AVEC LESQUELS LES APPRENTISSAGES ONT ÉTÉ RÉALISÉS

- Modèles informatiques ou formulaires de contrat de vente ou de location.
- Documents légaux.
- Brochures de constructeurs automobiles ou autre documentation sur papier ou en ligne sur les caractéristiques de véhicules.
- Normes et procédures du commerce, si disponibles.

Acquisition de la compétence

CONDITIONS D'ÉVALUATION

- ◇ En utilisant le matériel présent dans l'entreprise.
- ◇ En se référant à la documentation disponible.

CRITÈRES D'ÉVALUATION

- ◇ Pertinence des réponses.
- ◇ Français parlé et écrit acceptable et adapté à la clientèle.
- ◇ Justesse de l'information en ce qui a trait au véhicule.
- ◇ Justesse de l'information en ce qui a trait à l'information à caractère légal et financier.
- ◇ Utilisation appropriée des appareils et des systèmes de télécommunication.
- ◇ Respect de la clientèle.
- ◇ Respect de la Loi sur la protection du consommateur.
- ◇ Respect des règles de santé et de sécurité du travail.
- ◇ Respect des normes, des procédures et des champs de responsabilité confiés au personnel du commerce.

RÉSULTAT OBTENU

Nous, soussignés, confirmons la maîtrise de la compétence du module 1

« Être capable de communiquer avec la clientèle »

Signature apprenant/apprenante _____

Signature accompagnateur/accompagnatrice _____

Signature employeur _____

Date _____

MODULE 2

CONSEILS POUR L'ACHAT OU LA LOCATION D'UN VÉHICULE

COMPÉTENCE VISÉE

- ◇ Être capable de conseiller la clientèle pour l'achat ou la location d'un véhicule

APRÈS AVOIR TERMINÉ L'APPRENTISSAGE DE CE MODULE, VOUS MAÎTRISEREZ LES ÉLÉMENTS DE COMPÉTENCE SUIVANTS :

- 2.1 Accueillir le client ou la cliente.
- 2.2 Définir les besoins du client ou de la cliente.
- 2.3 Présenter un ou des véhicules correspondant aux besoins du client ou de la cliente.
- 2.4 Effectuer un essai routier.
- 2.5 Remplir la fiche d'évaluation du véhicule de reprise.
- 2.6 Négocier le prix et les conditions de vente ou de location.
- 2.7 Élaborer un projet de contrat de vente ou de location ou conclure un contrat de vente ou de location.
- 2.8 Faire approuver la vente ou la location auprès de la personne responsable.
- 2.9 Expliquer la transaction à la personne responsable des produits financiers et des produits complémentaires à la vente ou à la location.

MODE D'APPRENTISSAGE

Le mode suivant est utilisé pour l'apprentissage des éléments de compétence :

Carnet de l'apprenant ou de l'apprenante et formation en ligne

- 2.1 Accueillir le client ou la cliente.
- 2.2 Définir les besoins du client ou de la cliente.
- 2.3 Présenter un ou des véhicules correspondant aux besoins du client ou de la cliente.
- 2.4 Effectuer un essai routier.
- 2.5 Remplir la fiche d'évaluation du véhicule de reprise.
- 2.6 Négocier le prix et les conditions de vente ou de location.
- 2.7 Élaborer un projet de contrat de vente ou de location ou conclure un contrat de vente ou de location.
- 2.8 Faire approuver la vente ou la location auprès de la personne responsable.
- 2.9 Expliquer la transaction à la personne responsable des produits financiers et des produits complémentaires à la vente ou à la location.

ATTITUDES ET COMPORTEMENTS PROFESSIONNELS À DÉVELOPPER ET À ADOPTER :

- ◇ Préoccupation constante pour le respect de la Loi sur la protection du consommateur.
- ◇ Préoccupation constante pour le respect du Code de la sécurité routière.
- ◇ Préoccupation constante pour le respect de l'éthique professionnelle.
- ◇ Préoccupation constante pour le respect des normes, des procédures et des champs de responsabilité confiés au personnel du commerce.
- ◇ Préoccupation constante pour l'approche client.
- ◇ Préoccupation et intérêt pour s'exprimer oralement.
- ◇ Préoccupation pour une écriture soignée lors de la rédaction de la documentation de transaction.
- ◇ Souci pour la santé et la sécurité au travail.
- ◇ Capacité de s'adapter au niveau d'information de la clientèle.
- ◇ Ouverture d'esprit face à la diversité des clientèles.
- ◇ Capacité d'écoute.

CONTENUS DE FORMATION

Élément de compétence 2.1 : Accueillir le client ou la cliente.

- Attitudes et comportements d'accueil : sourire, bienvenue, poignée de main, présentation de soi, tenue vestimentaire, hygiène personnelle, formules de politesse, vouvoiement, etc.
- Importance d'adopter le rythme du client ou de la cliente.
- Règles et procédures de l'entreprise concernant l'accueil et les tours de rôle.
- Étapes de la vente : accueil, qualification, présentation, essai routier, négociation, conclusion de la vente, suivi après-vente.
- Psychologie de la vente : types de personnalités et comportements du consommateur.
- Signes indicateurs d'une personne à l'aise : détendue, décontractée, etc.
- Signes indicateurs d'une personne mal à l'aise : timide, gênée, embarrassée, etc.
- Mise en confiance.
- Validation de la démarche de vente avec le client ou la cliente.

Élément de compétence 2.2 : Définir les besoins du client ou de la cliente.

- Relations entre les caractéristiques démographiques, socioculturelles, économiques et multiethniques des différents groupes de consommateurs et comportement en matière d'achat ou de location d'automobiles.
- Facteurs psychologiques (motivations, mobiles, freins du client ou de la cliente, etc.).
- Approche avec une personne se présentant seule et avec une autre se présentant accompagnée.
- Diversité des niveaux d'information sur les véhicules automobiles que la personne possède et importance du service-conseil.
- Type de véhicule recherché (automobile, camion léger, minifourgonnette, VUS, véhicule neuf ou usagé, etc.).
- Caractéristiques techniques recherchées (consommation d'essence, éléments de sécurité, etc.).
- Caractéristiques du véhicule actuel (années d'usage, kilométrage, etc.).
- Comparaison économique entre la vente de véhicules et la location de véhicules.

- Types de ventes : vente au comptant, vente avec acompte, vente avec véhicule d'échange, vente avec acompte et avec véhicule d'échange, vente d'accommodement et vente entre particuliers.
- Modalités d'utilisation du véhicule : loisirs ou travail.
- Nombre et caractéristiques des passagers.
- Date de la prise de décision.
- Date de la prise de possession.
- Budget disponible.
- Techniques d'écoute : importance de l'écoute active et de la communication non verbale.
- Techniques de reformulation : avec résumé, avec question affirmative, avec termes équivalents.
- Formulation de questions : questions ouvertes, orientées, de précision. Nombre de questions et pertinence de celles-ci.
- Validation du besoin avec le client ou la cliente et poursuite de la démarche.

Élément de compétence 2.3 :

Présenter un ou des véhicules correspondant aux besoins du client ou de la cliente

- Consultation de l'inventaire et spécifications techniques des véhicules au regard des besoins du client ou de la cliente.
- Importance du roulement du stock de véhicules.
- Ordre de présentation des caractéristiques du véhicule en fonction des besoins de la cliente ou du client et des caractéristiques les plus importantes du véhicule.
- Présentation des caractéristiques du véhicule ainsi que de ses fonctions, avantages ou bénéfiques pour le client ou la cliente.
- Procédures pour la présentation du véhicule (« tour du véhicule »).
- Validation du véhicule recherché avec le client ou la cliente et poursuite de la démarche.

Élément de compétence 2.4 :

Effectuer un essai routier.

- Vérification du permis de conduire et signature de formulaires.
- Circuits déterminés pour les essais routiers ou choix du parcours.
- Éléments de santé et de sécurité à considérer : expérience de conduite et niveau de confiance du client ou de la cliente, travaux de construction, conditions météorologiques, niveau de vigilance et capacités du client ou de la cliente

(consommation d'alcool, drogue, fatigue, personne âgée, santé mentale) et risques d'agression.

- Respect du Code de la sécurité routière.
- Explications additionnelles sur les caractéristiques du véhicule ne pouvant être démontrées que sur la route : accélération, tenue de route, suspension, etc.
- Validation du véhicule recherché avec le client ou la cliente et poursuite de la démarche.

Élément de compétence 2.5 :

Remplir la fiche d'évaluation du véhicule de reprise.

- Valeur estimative.
- Contenu d'une fiche d'évaluation. Caractéristiques des formulaires à utiliser.
- Information à recueillir (âge du véhicule, kilométrage, etc.).
- Renseignements sur le client ou la cliente et sur le véhicule de reprise en utilisant la documentation du commerce.
- Importance de l'obtention d'une copie du certificat d'immatriculation du véhicule de reprise.
- Points importants à vérifier lors de l'inspection visuelle du véhicule de reprise : état de la mécanique automobile, état de la carrosserie, fonctionnement des accessoires, etc.
- Validation de l'état et de la valeur du véhicule de reprise avec le client ou la cliente et poursuite de la démarche.

Élément de compétence 2.6 :

Négocier le prix et les conditions de vente ou de location.

- Particularités de la négociation d'un véhicule d'occasion : âge, kilométrage, nombre d'options, état général du véhicule, historique des réparations, etc.
- Structuration d'une argumentation fondée sur les besoins du client ou de la cliente, les caractéristiques du véhicule proposé, le prix, les conditions de vente ou de location.
- Signes non verbaux du client ou de la cliente.
- Négociation : première offre, réaction de la personne, traitement et anticipation des objections, terrain d'entente.
- Attitudes et comportements à adopter en cas de conclusion ou de non-conclusion d'une vente.
- Calcul du prix, des taxes et de la marge bénéficiaire.
- Calcul des mensualités d'une location. (Facultatif)

- Importance de la consultation de la personne responsable des ventes.
- Validation du prix (y compris le financement, le cas échéant) et des conditions de vente ou de location avec le client ou la cliente.

Élément de compétence 2.7:

Élaborer un projet de contrat de vente ou de location ou conclure un contrat de vente ou de location.

- Distinction juridique entre vente et location.
- Identification du client ou de la cliente par une pièce d'identité et description du véhicule.
- Lecture et signature du projet de contrat de vente ou de location, ou encore, du contrat de vente ou de location, et poursuite de la démarche.

Élément de compétence 2.8 :

Faire approuver la vente ou la location auprès de la personne responsable.

- Rôles et responsabilités de la directrice ou du directeur des ventes, ou de la personne propriétaire du commerce.

Élément de compétence 2.9 :

Expliquer la transaction à la personne responsable des produits financiers et des produits complémentaires à la vente ou à la location.

- Rôles et responsabilités de la personne responsable des produits financiers et des produits complémentaires à la vente ou à la location.
- Présentation du dossier du client ou de la cliente à la personne responsable des produits financiers et des produits complémentaires à la vente ou à la location.
- Présentation de la personne responsable des produits financiers et des produits complémentaires à la vente ou à la location au client ou à la cliente.
- Rôle du conseiller ou de la conseillère au moment du départ du client ou de la cliente : rappel du rendez-vous pour la livraison, remerciement, etc.

ÉVALUATION DU MODULE 2

| Éléments de la compétence | ✓ | Initiales apprenant/ accompagnateur apprenante/ accompagnatrice |
|---|---|---|
| <p>2.1 Accueillir le client ou la cliente.</p> <ul style="list-style-type: none"> ◇ Disponibilité – Rapidité de l'accueil. _____ ◇ Attitudes et comportements dynamiques : bonne humeur et sociabilité. _____ ◇ Attitudes et comportements professionnels – apparence personnelle et politesse. _____ ◇ Présentation de soi en fonction du contexte. _____ ◇ Utilisation de moyens visant à mettre à l'aise la personne. _____ ◇ Absence de manquements aux procédures du commerce en ce qui a trait au tour de rôle. _____ ◇ Absence de maraudage de la clientèle. _____ | | _____ |
| <p>2.2 Définir les besoins du client ou de la cliente.</p> <ul style="list-style-type: none"> ◇ Reconnaissance de la ou du preneur de décision. _____ ◇ Écoute de la personne. _____ ◇ Nombre et justesse des questions posées. _____ ◇ Utilisation de techniques de reformulation. _____ | | _____ |
| <p>2.3 Présenter un ou des véhicules correspondant aux besoins du client ou de la cliente.</p> <ul style="list-style-type: none"> ◇ Consultation de l'inventaire des véhicules. _____ ◇ Choix d'un ou de véhicules à présenter. _____ ◇ Description des caractéristiques du ou des véhicules. _____ ◇ Validation du choix du véhicule auprès de la cliente ou du client. _____ | | _____ |

| Éléments de la compétence | ✓ | Initiales apprenant/ accompagnateur apprenante/ accompagnatrice |
|--|---|---|
| <p>2.4 Effectuer un essai routier.</p> <ul style="list-style-type: none"> ◇ Vérification du permis de conduire et des autres documents de la personne. ◇ Obtention des engagements nécessaires. ◇ Conduite automobile. ◇ Absence de manquements à l'itinéraire établi. ◇ Information complémentaire donnée au client ou à la cliente. ◇ Absence de manquements au Code de la sécurité routière. | <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> | <p>_____</p> <p>_____</p> |
| <p>2.5 Remplir la fiche d'évaluation du véhicule de reprise.</p> <ul style="list-style-type: none"> ◇ Vérification visuelle du véhicule de reprise. ◇ Choix du document à remplir. ◇ Notation des renseignements sur le client ou la cliente. ◇ Collecte de l'information sur le véhicule de reprise. ◇ Obtention d'une copie du certificat d'immatriculation du véhicule de reprise. | <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> | <p>_____</p> <p>_____</p> |
| <p>2.6 Négocier le prix et les conditions de vente ou de location.</p> <ul style="list-style-type: none"> ◇ Calcul du prix de vente ou de location. ◇ Développement d'une argumentation fondée sur les besoins du client ou de la cliente. ◇ Développement d'une argumentation fondée sur les caractéristiques du véhicule proposé. ◇ Développement d'une argumentation fondée sur le prix. | <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> | <p>_____</p> <p>_____</p> |

| Éléments de la compétence | ✓ | Initiales apprenant/ accompagnateur apprenante/ accompagnatrice |
|--|-----------------------------|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ◇ Développement d'une argumentation fondée sur les conditions de vente ou de location. | _____ | _____ |
| <p>2.7 Élaborer un projet de contrat de vente ou de location ou conclure un contrat de vente ou de location.</p> <ul style="list-style-type: none"> ◇ Utilisation des formulaires. ◇ Utilisation des documents légaux. ◇ Rédaction de l'information. | _____ _____ _____ | _____ |
| <p>2.8 Faire approuver la vente ou la location auprès de la personne responsable.</p> <ul style="list-style-type: none"> ◇ Transmission de l'information. | _____ | _____ |
| <p>2.9 Expliquer la transaction à la personne responsable des produits financiers et des produits complémentaires à la vente ou à la location.</p> <ul style="list-style-type: none"> ◇ Transmission de l'information. | _____ | _____ |

Contexte dans lequel l'apprentissage est réalisé

1. SITUATIONS DANS LESQUELLES LES APPRENTISSAGES ONT ÉTÉ RÉALISÉS

OBLIGATOIRES :

- Vente au comptant.
- Vente avec acompte et avec véhicule d'échange.
- Vente d'accommodement.

Facultatif :

- Location.

2. DOCUMENTS AVEC LESQUELS LES APPRENTISSAGES ONT ÉTÉ RÉALISÉS

Obligatoires pour la vente ou la location d'un véhicule neuf :

- Modèle informatique ou formulaire de contrat de vente.
- Demande de prêt.
- Attestation de transaction avec un commerçant (ATAC).
- Fiche d'évaluation de véhicules.
- Attestation de lecture de l'odomètre et de la condition du véhicule ou équivalent.
- Formulaire de renonciation / avis de divulgation ou équivalent.
- Registre des droits personnels et réels mobiliers (RDPRM).

Obligatoires pour la vente ou la location d'un véhicule d'occasion :

- Modèle informatique ou formulaire de contrat de vente.
- Demande de prêt.
- Attestation de transaction avec un commerçant (ATAC).
- Fiche d'évaluation de véhicules.
- Attestation de lecture de l'odomètre et de la condition du véhicule ou équivalent.
- Formulaire de renonciation / avis de divulgation ou équivalent.
- Registre des droits personnels et réels mobiliers (RDPRM).
- Étiquette de vitre.

Acquisition de la compétence

CONDITIONS D'ÉVALUATION

- ◇ En utilisant le matériel présent dans l'entreprise.
- ◇ En se référant à la documentation disponible.

CRITÈRES D'ÉVALUATION

- ◇ Attitudes et comportements adaptés à la clientèle.
- ◇ Accueil approprié de la clientèle.
- ◇ Description claire du besoin du client ou de la cliente.
- ◇ Choix du ou des véhicules en adéquation avec les besoins du client ou de la cliente.
- ◇ Fiche d'évaluation complète.
- ◇ Utilisation appropriée des techniques de négociation.
- ◇ Exactitude de l'information écrite sur les documents de vente.
- ◇ Atteinte récurrente des objectifs de vente du commerce.
- ◇ Respect des étapes du processus de vente.
- ◇ Respect de la clientèle.
- ◇ Respect de la Loi sur la protection du consommateur.
- ◇ Respect du Code de la sécurité routière.
- ◇ Respect des règles de santé et de sécurité du travail.
- ◇ Respect des normes, des procédures et des champs de responsabilité confiés au personnel du commerce.

RÉSULTAT OBTENU

Nous, soussignés, confirmons la maîtrise de la compétence du module 2

« Être capable de conseiller la clientèle pour l'achat ou la location d'un véhicule »

Signature apprenant/apprenante _____

Signature accompagnateur/accompagnatrice _____

Signature employeur _____

Date _____

MODULE 3 SUIVI APRÈS-VENTE

COMPÉTENCE VISÉE

- ◇ Être capable d'effectuer des activités liées au suivi après-vente

APRÈS AVOIR TERMINÉ L'APPRENTISSAGE DE CE MODULE, VOUS MAÎTRISEREZ LES ÉLÉMENTS DE COMPÉTENCE SUIVANTS :

- 3.1 Livrer un véhicule.
- 3.2 Vérifier la satisfaction de la clientèle.
- 3.3 Employer des techniques de fidélisation de la clientèle.
- 3.4 Traiter des plaintes.

MODES D'APPRENTISSAGE

Les modes suivants sont utilisés pour l'apprentissage des éléments de compétence :

Carnet de l'apprenant ou de l'apprenante et formation par l'accompagnateur ou l'accompagnatrice :

- 3.1 Livrer un véhicule.
- 3.2 Vérifier la satisfaction de la clientèle.
- 3.3 Employer des techniques de fidélisation de la clientèle.

Carnet de l'apprenant ou de l'apprenante et formation en ligne :

- 3.4 Traiter des plaintes.

ATTITUDES ET COMPORTEMENTS PROFESSIONNELS À DÉVELOPPER ET À ADOPTER :

- ◇ Préoccupation constante pour le respect de la Loi sur la protection du consommateur.
- ◇ Préoccupation constante pour le respect de l'éthique professionnelle.
- ◇ Préoccupation constante pour le respect des normes, des procédures et des champs de responsabilité confiés au personnel du commerce.
- ◇ Préoccupation constante pour l'approche client.
- ◇ Souci pour la santé et la sécurité au travail.
- ◇ Ouverture d'esprit par rapport à la diversité des clientèles.
- ◇ Capacité d'écoute.

CONTENUS DE FORMATION

Élément de compétence 3.1 : Livrer un véhicule.

- Contraintes horaires et conséquences des délais pour la clientèle.
- Éléments à remplir dans une fiche de livraison.
- Importance de la propreté du véhicule et du respect des clauses prévues au contrat.
- Validation de la condition du véhicule de reprise et utilisation de la fiche d'évaluation.
- Soldes dus à la livraison et documents légaux nécessaires à la prise de possession.
- Nature des renseignements à fournir : fonctionnement du véhicule, services après-vente, etc.
- Importance de confirmer la livraison du véhicule et de rappeler au client ou à la cliente les documents à apporter.

Élément de compétence 3.2 : Vérifier la satisfaction de la clientèle.

- Importance de la vérification de la satisfaction de la clientèle pour le règlement de problèmes éventuels et pour la fidélisation.
- Principales politiques du commerce en matière de suivi.
- Méthodes de vérification de la satisfaction de la clientèle par questionnaire, par courriel et par appel téléphonique.

Élément de compétence 3.3 : Employer des techniques de fidélisation de la clientèle.

- Utilisation des fiches sur la clientèle et notation d'information stratégique en fonction des principales politiques du commerce : date de la dernière visite, fréquence d'achat, montant du dernier achat, etc.
- Techniques de fidélisation de la clientèle en fonction des principales politiques du commerce : certificat cadeau, carte anniversaire, cadeaux (tel un porte-clés), offre de services personnalisés, invitation, courriels personnalisés, appel téléphonique, etc.

Élément de compétence 3.4 :
Traiter des plaintes.

- Plaintes relativement au véhicule, à la garantie, aux assurances, aux prêts ou au personnel du commerce.
- Importance d'écouter le client ou la cliente.
- Adoption d'attitudes préventives face à une réaction agressive d'un client ou d'une cliente.
- Traitement des plaintes et renvoi aux personnes concernées en fonction des politiques du commerce.

| Éléments de la compétence | ✓ | Initiales apprenant/ accompagnateur apprenante/ accompagnatrice |
|---|-------|---|
| ◇ Recherche de l'information sur la plainte. | _____ | |
| ◇ Références données pour le suivi de la plainte. | _____ | _____ |

Contexte dans lequel l'apprentissage est réalisé

1. TYPES D'ÉQUIPEMENTS AVEC LESQUELS LES APPRENTISSAGES ONT ÉTÉ RÉALISÉS

- Ordinateur.
- Logiciels de télécommunication ou système de téléphonie.

2. DOCUMENTS AVEC LESQUELS LES APPRENTISSAGES ONT ÉTÉ RÉALISÉS

Obligatoires :

- Contrat de vente.
- Dossier du client ou de la cliente.
- Fiche de livraison.
- Fiche d'évaluation du véhicule de reprise.
- Matériel de fidélisation de la clientèle, si disponible.

Facultatif :

- Contrat de location.

Acquisition de la compétence

CONDITIONS D'ÉVALUATION

- ◇ En utilisant le matériel présent dans l'entreprise.
- ◇ En se référant à la documentation disponible.

CRITÈRES D'ÉVALUATION

- ◇ Attitudes et comportements adaptés à la clientèle.
- ◇ Respect des politiques du commerce de matière de livraison du véhicule.
- ◇ Traitement approprié des plaintes.
- ◇ Respect des politiques du commerce en matière de suivi.
- ◇ Respect des politiques du commerce en matière de fidélisation la clientèle.
- ◇ Respect de la clientèle.
- ◇ Respect de la Loi sur la protection du consommateur.
- ◇ Respect des règles de santé et de sécurité au travail.
- ◇ Respect des normes, des procédures et des champs de responsabilité confiés au personnel du commerce.

RÉSULTAT OBTENU

Nous, soussignés, confirmons la maîtrise de la compétence du module 3

« Être capable d'effectuer des activités liées au suivi après-vente »

Signature apprenant/apprenante _____

Signature accompagnateur/accompagnatrice _____

Signature employeur _____

Date _____

MODULE 4

ACTIVITÉS DE PROSPECTION DE CLIENTÈLES

COMPÉTENCE VISÉE

- ◇ Être capable d'effectuer des activités de prospection

APRÈS AVOIR TERMINÉ L'APPRENTISSAGE DE CE MODULE, VOUS MAÎTRISEREZ LES ÉLÉMENTS DE COMPÉTENCE SUIVANTS :

- 4.1 Analyser des sources d'information sur des clients ou clientes potentiels.
- 4.2 Solliciter des clients ou clientes potentiels.
- 4.3 Effectuer des relances auprès de clients de clientes potentiels.
- 4.4 Prendre des rendez-vous.

MODE D'APPRENTISSAGE

Le mode d'apprentissage suivant est utilisé pour l'apprentissage des éléments de compétence :

Carnet de l'apprenant ou de l'apprenante et formation par l'accompagnateur ou l'accompagnatrice :

- 4.1 Analyser des sources d'information sur des clients ou clientes potentiels.
- 4.2 Solliciter des clients ou clientes potentiels.
- 4.3 Effectuer des relances auprès de clients ou clientes potentiels.
- 4.4 Prendre des rendez-vous.

ATTITUDES ET COMPORTEMENTS PROFESSIONNELS À DÉVELOPPER ET À ADOPTER :

- ◇ Préoccupation constante pour le respect de la Loi sur la protection du consommateur.
- ◇ Préoccupation constante pour le respect de l'éthique professionnelle.
- ◇ Préoccupation constante pour le respect des normes, des procédures et des champs de responsabilité confiés au personnel du commerce.
- ◇ Préoccupation constante pour l'approche client.
- ◇ Préoccupation et intérêt pour s'exprimer oralement et par écrit.
- ◇ Discipline et persévérance dans la recherche de clients et clientes potentiels.
- ◇ Souci pour la santé et la sécurité au travail.
- ◇ Ouverture d'esprit face à la diversité des clientèles.

CONTENUS DE FORMATION

Élément de compétence 4.1 :

Analyser des sources d'information sur des clientes ou des clients potentiels.

- Sources d'information : bases de données, dossiers de clients et de clientes, résultats antérieurs de prospections, etc.
- Références et tri des demandes de renseignements reçues.
- Évolution de la fidélité à la clientèle et appartenance à la marque.
- Comportements des acheteurs dans un contexte d'une plus grande information disponible.
- Opportunité d'affaires et repérage de circonstances favorables à une transaction : fin de location, usure de voitures, remboursement du prêt, etc.
- Prospection auprès de différentes communautés et de réseaux de contacts : amies et amis, parenté, voisinage, Internet, etc.
- Collaboration avec l'équipe de vente, la directrice ou le directeur des ventes et le personnel d'administration.
- Principales politiques des commerces en matière de prospection et d'utilisation de sources d'information.

Élément de compétence 4.2 :

Solliciter des clientes ou des clients potentiels.

- Appels téléphoniques.
- Rencontres personnelles.
- Courriels.
- Remise de cartes professionnelles.
- Événements et activités promotionnelles : salons, foires, etc.
- Envois postaux.

Élément de compétence 4.3 :

Effectuer des relances auprès de clientes ou de clients potentiels.

- Importance des relances et systèmes en place dans les commerces.
- Moment opportun pour la relance : Relances téléphoniques ou par courriel.

Élément de compétence 4.4 :

Prendre des rendez-vous.

- Gestion d'agenda et gestion du temps professionnel.
- Organisation des rendez-vous, priorités et gestion du stress.
- Rendez-vous avec le personnel de l'entreprise et avec la clientèle.

ÉVALUATION DU MODULE 4

| Éléments de la compétence | ✓ | Initiales apprenant/ accompagnateur apprenante/ accompagnatrice |
|---|--|---|
| <p>4.1 Analyser des sources d'information sur des clients ou clientes potentiels.</p> <ul style="list-style-type: none"> ◇ Consultation de sources documentaires. ◇ Consultation de sources électroniques. ◇ Analyse de l'information et des références transmises par les différents services du commerce, s'il y a lieu. ◇ Détermination des acheteurs ou acheteuses potentiels et repérage des locations arrivant à l'échéance selon le type de commerce. | <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> | |
| <p>4.2 Solliciter des clients ou clientes potentiels.</p> <ul style="list-style-type: none"> ◇ Remise de cartes professionnelles. ◇ Présence, selon le type de commerce, dans différents lieux, événements et activités promotionnels. ◇ Utilisation des réseaux de contacts ou des communautés Internet. ◇ Attitude dynamique : bonne humeur et sociabilité. ◇ Repérage de circonstances favorables à une transaction. | <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> | <p>_____</p> <p>_____</p> |
| <p>4.3 Effectuer des relances auprès de clients ou clientes potentiels.</p> <ul style="list-style-type: none"> ◇ Choix du moment de relance. ◇ Choix de la technique de relance. ◇ Utilisation des techniques de relance téléphonique, par courriel ou par message texte. | <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> | |

| Éléments de la compétence | ✓ | Initiales apprenant/ accompagnateur apprenante/ accompagnatrice |
|--|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ◇ Suivis effectués. ◇ Attitude de persévérance : patience et constance des relances. | <p style="text-align: center;">_____</p> <p style="text-align: center;">_____</p> | <p style="text-align: center;">_____</p> <p style="text-align: center;">_____</p> |
| <p>4.4 Prendre des rendez-vous.</p> <ul style="list-style-type: none"> ◇ Organisation du temps en fonction des heures de disponibilité de la clientèle. ◇ Absence de conflits horaires avec les heures de livraison de véhicules. ◇ Gestion de l'agenda. | <p style="text-align: center;">_____</p> <p style="text-align: center;">_____</p> <p style="text-align: center;">_____</p> | <p style="text-align: center;">_____</p> <p style="text-align: center;">_____</p> |

Contexte dans lequel l'apprentissage est réalisé

1. SITUATIONS DANS LESQUELLES LES APPRENTISSAGES ONT ÉTÉ RÉALISÉS

OBLIGATOIRE :

Lieux publics

Facultatif :

Salons

2. TYPES D'ÉQUIPEMENTS AVEC LESQUELS LES APPRENTISSAGES ONT ÉTÉ RÉALISÉS

Obligatoires :

Ordinateur.

Logiciels de télécommunication ou système de téléphonie.

Facultatif :

Téléphone intelligent ou autre appareil de télécommunication mobile.

3. DOCUMENTS AVEC LESQUELS LES APPRENTISSAGES ONT ÉTÉ RÉALISÉS

Agenda électronique ou papier.

Sources documentaires et électroniques.

Références transmises par le commerce en ce qui a trait à la clientèle.

Cartes professionnelles.

Acquisition de la compétence

CONDITIONS D'ÉVALUATION

- ◇ En utilisant le matériel présent dans l'entreprise.
- ◇ En se référant à la documentation disponible.

CRITÈRES D'ÉVALUATION

- ◇ Attitudes et comportements motivés.
- ◇ Analyse juste de l'information.
- ◇ Sollicitation active des clients ou clientes potentiels.
- ◇ Relance active des clients ou clientes potentiels.
- ◇ Atteinte récurrente des objectifs du commerce en matière de prise de rendez-vous.
- ◇ Respect de la Loi sur la protection du consommateur.
- ◇ Respect des règles de santé et de sécurité au travail.
- ◇ Respect des normes, des procédures et des champs de responsabilité confiés au personnel du commerce.

RÉSULTAT OBTENU

Nous, soussignés, confirmons la maîtrise de la compétence du module 4

« Être capable d'effectuer des activités de prospection »

Signature apprenant/apprenante _____

Signature accompagnateur/accompagnatrice _____

Signature employeur _____

Date _____

MODULE 5 ORGANISATION DES VENTES

COMPÉTENCE VISÉE

- ◇ Être capable de participer à l'organisation des ventes

APRÈS AVOIR TERMINÉ L'APPRENTISSAGE DE CE MODULE, VOUS MAÎTRISEREZ LES ÉLÉMENTS DE COMPÉTENCE SUIVANTS :

- 5.1 Analyser le marché.
- 5.2 Analyser ses résultats de vente.
- 5.3 Formuler des suggestions relativement aux véhicules à se procurer, à l'aménagement de l'espace de vente ou aux stratégies de promotion à utiliser.
- 5.4 Participer à l'aménagement de l'espace de vente.

MODE D'APPRENTISSAGE

Le mode suivant est utilisé pour l'apprentissage des éléments de compétence :

Carnet de l'apprenant ou de l'apprenante et formation par l'accompagnateur ou l'accompagnatrice :

- 5.1 Analyser le marché.
- 5.2 Analyser ses résultats de vente.
- 5.3 Formuler des suggestions relativement aux véhicules à se procurer, à l'aménagement de l'espace de vente ou aux stratégies de promotion à utiliser.
- 5.4 Participer à l'aménagement de l'espace de vente.

ATTITUDES ET COMPORTEMENTS PROFESSIONNELS À DÉVELOPPER ET À ADOPTER :

- ◇ Préoccupation constante pour le respect de la Loi sur la protection du consommateur.
- ◇ Préoccupation constante pour le respect de l'éthique professionnelle.
- ◇ Préoccupation constante pour le respect des normes, des procédures et des champs de responsabilité confiés au personnel du commerce.
- ◇ Préoccupation constante pour l'approche client.
- ◇ Préoccupation et intérêt pour se documenter sur la concurrence.
- ◇ Souci pour la santé et la sécurité au travail.
- ◇ Capacité de s'insérer au sein d'une équipe de vente.
- ◇ Initiative.

CONTENUS DE FORMATION

Élément de compétence 5.1 :

Analyser le marché.

- Différence entre les marchés de véhicules neufs et de véhicules usagers.
- Sources d'information sur le commerce automobile : journaux, radio, télévision, Internet, etc.
- Segments ou catégories de voitures et positionnement de chaque modèle sur le marché.
- Définition de groupes cibles de consommateurs.
- Caractéristiques du marché et positionnement des entreprises concurrentes.
- Importance de l'offre et de la demande dans la détermination du prix.
- Nouveautés, options, prix et types de promotions offerts par le commerce et par la concurrence.

Élément de compétence 5.2 :

Analyser ses résultats de vente.

- Ventes réalisées et objectifs de ventes.
- Variation du volume de ventes en fonction du type de véhicule, de la marque, de la gamme de prix, etc.
- Véhicules en stock.
- Taux de fermeture de vente.
- Types de référencements : clients ou clientes existants, journaux, internet, etc.

Élément de compétence 5.3 :

Formuler des suggestions relativement aux véhicules à se procurer, à l'aménagement de l'espace de vente ou aux stratégies de promotion à utiliser.

- Consultation de l'inventaire et spécifications techniques des véhicules au regard des objectifs de vente et du marché.
- Repérage des nouveautés.
- Collaborations aux promotions organisées par le commerce ou par le fabricant.

Élément de compétence 5.4 :

Participer à l'aménagement de l'espace de vente.

- Choix des véhicules.
- Disposition des véhicules.
- Matériel promotionnel : affiches, dépliants, accessoires, etc.

- Déplacement des véhicules de manière à maintenir au plus bas niveau possible les émissions de gaz d'échappement à l'intérieur du commerce.
- Adoption de mesures préventives pour réduire les risques de chutes, de glissades et de heurts par des véhicules lors des déplacements à l'extérieur.

ÉVALUATION DU MODULE 5

| Éléments de la compétence | ✓ | Initiales apprenant/ accompagnateur apprenante/ accompagnatrice |
|--|-------|---|
| 5.1 Analyser le marché. | | |
| ◇ Consultation de sources d'information provenant des journaux, de la radio, de la télévision et d'Internet. | _____ | |
| ◇ Information sur les nouveautés offertes par la concurrence. | _____ | |
| ◇ Information sur les options offertes par la concurrence. | _____ | |
| ◇ Information sur les prix offerts par la concurrence. | _____ | |
| ◇ Information sur les types de promotions offerts par la concurrence. | _____ | |
| ◇ Détermination des points forts et des points faibles du commerce. | _____ | |
| ◇ Détermination des points forts et des points faibles de la concurrence. | _____ | _____ |
| 5.2 Analyser ses résultats de vente. | | |
| ◇ Interprétation des données relatives au nombre de véhicules vendus ou loués. | _____ | |
| ◇ Interprétation des données relatives au taux de fermeture de vente. | _____ | |
| ◇ Interprétation des données relatives aux types de référencement. | _____ | |
| ◇ Comparaison de résultats personnels de vente par rapport aux objectifs de l'entreprise. | _____ | _____ |

| Éléments de la compétence | ✓ | Initiales apprenant/ accompagnateur apprenante/ accompagnatrice |
|---|---|---|
| <p>5.3 Formuler des suggestions relativement aux véhicules à se procurer, à l'aménagement de l'espace de vente ou aux stratégies de promotion à utiliser.</p> <ul style="list-style-type: none"> ◇ Détermination des demandes d'information récurrente de la clientèle. ◇ Avis relativement aux véhicules à se procurer. ◇ Avis relativement à l'aménagement de l'espace de vente. ◇ Avis relativement aux stratégies de promotion à utiliser. | <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> | <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> |
| <p>5.4 Participer à l'aménagement de l'espace de vente.</p> <ul style="list-style-type: none"> ◇ Positionnement du matériel. ◇ Installation du matériel. | <p>_____</p> <p>_____</p> | <p>_____</p> <p>_____</p> |

Contexte dans lequel l'apprentissage est réalisé

1. TYPES D'ÉQUIPEMENTS AVEC LESQUELS LES APPRENTISSAGES ONT ÉTÉ RÉALISÉS

- Radio.
- Télévision.
- Ordinateur.
- Matériel promotionnel : affiches, dépliants, accessoires, etc.

2. DOCUMENTS AVEC LESQUELS LES APPRENTISSAGES ONT ÉTÉ RÉALISÉS

- Dossiers de clients et de clientes.
- Publicités imprimées, dépliants.
- Journaux.
- Revues spécialisées.
- Statistiques du commerce et résultats de vente.

CONDITIONS D'ÉVALUATION

- ◇ En utilisant le matériel présent dans l'entreprise.
- ◇ En se référant à la documentation disponible.

CRITÈRES D'ÉVALUATION

- ◇ Choix et utilisation appropriés des sources d'information.
- ◇ Choix et utilisation appropriés du vocabulaire de vente.
- ◇ Analyse juste de la position du commerce par rapport au marché.
- ◇ Pertinence des suggestions.
- ◇ Participation active à l'aménagement de l'espace de vente.
- ◇ Respect de la Loi sur la protection du consommateur.
- ◇ Respect des règles de santé et de sécurité au travail.
- ◇ Respect des normes, des procédures et des champs de responsabilité confiés au personnel du commerce.

RÉSULTAT OBTENU

Nous, soussignés, confirmons la maîtrise de la compétence du module 5

« Être capable de participer à l'organisation des ventes »

Signature apprenant/apprenante _____

Signature accompagnateur/accompagnatrice _____

Signature employeur _____

Date _____

ANNEXES

| | |
|---|---------------------------|
| Nom de l'apprenant ou de l'apprenante : | N° carnet Emploi-Québec : |
|---|---------------------------|

APPRENTISSAGE EN MILIEU DE TRAVAIL

| TITRE DU MODULE | PROFIL D'APPRENTISSAGE | | SUIVI DE L'APPRENTISSAGE | | |
|-----------------|------------------------|------------|--|------|--------------|
| | à acquérir | à vérifier | Signature du représentant ou de la représentante d'Emploi-Québec | Date | Entente (n°) |
| OBLIGATOIRES | | | | | |
| 1 | | | | | |
| 2 | | | | | |
| 3 | | | | | |
| 4 | | | | | |
| 5 | | | | | |

| | | |
|--|--------------------|------------------|
| Renseignements sur l'employeur | | |
| Nom | | |
| Adresse | | |
| Ville | Code postal | Téléphone |
| Nom de l'accompagnateur ou de l'accompagnatrice | | |
| Entente | Début | Fin |

| | | |
|--|--------------------|------------------|
| RENSEIGNEMENTS SUR L'EMPLOYEUR | | |
| Nom | | |
| Adresse | | |
| Ville | Code postal | Téléphone |
| Nom de l'accompagnateur ou de l'accompagnatrice | | |
| Entente | Début | Fin |

| | | |
|--|--------------------|------------------|
| RENSEIGNEMENTS SUR L'EMPLOYEUR | | |
| Nom | | |
| Adresse | | |
| Ville | Code postal | Téléphone |
| Nom de l'accompagnateur ou de l'accompagnatrice | | |
| Entente | Début | Fin |