

UPSA/AGVS – LA VOITURE, NOTRE PASSION.

UPSA/AGVS
Mittelstrasse 12, case postale 5232, CH-3001 Berne
Tél. +41 (0)31 307 15 15, fax +41 (0)31 307 15 16
info@agvs.ch, www.agvs.ch



Union professionnelle suisse de l'automobile
Unione professionale svizzera dell'automobile
Auto Gewerbe Verband Schweiz

**Conseiller-ère de service à la clientèle dans
la branche automobile avec brevet fédéral**

Une formation continue modulaire en cours de l'emploi



Union professionnelle suisse de l'automobile
Unione professionale svizzera dell'automobile
Auto Gewerbe Verband Schweiz



Plus de plaisir au travail. Plus d'élan pour la carrière.

Nouvelles caractéristiques techniques, exigences modifiées du côté des consommateurs, environnement de marché innovant font que le quotidien professionnel est varié. Celui qui reste dans le coup dans la branche automobile et qui rafraîchi régulièrement ses connaissances est en pôle position sur le marché du travail et s'assure d'avoir des défis professionnels passionnants.

Une formation continue dans la branche automobile offre des perspectives d'avenir intéressantes, doublées d'opportunités de développement et de carrières attractives pour les personnalités qui, dans la vie, enclenchent la marche avant.

L'UPSA, Union professionnelle suisse de l'automobile, vous soutient avec des formations continues de type modulaire qui sont certifiées par le label de qualité EduQua. La formation continue s'adapte sur mesure aux besoins et aux possibilités personnelles.

Vous en apprendrez plus sur les métiers de la branche automobile et sur la formation continue de **conseiller de service à la clientèle dans la branche automobile avec brevet fédéral** dans les pages suivantes ou sur le site Internet www.metiersauto.ch.

Allez vous chercher cet élan. Nous vous souhaitons beaucoup de succès!

UPSA, Union professionnelle suisse de l'automobile

Cette brochure a été publiée en octobre 2008.

Editeur : Secrétariat de l'UPSA Berne
Commandes supplémentaires par téléphone au +41 (0)31 307 15 15
Ou par e-mail : info@agvs.ch

Concept et réalisation : Communication de l'UPSA
En collaboration avec Viva AG für Kommunikation

Photos :
Page de titre ; Phil Müller, photographe, Zurich
Contenu : Michael Stahl, Stahl Photographie, Oberwil bei Büren

Photos réalisées dans le garage de l'UPSA :
Garage Gut AG, Maienfeld

Impression : Schär Thun AG, Uetendorf

Tirages : 6000 ex. en allemand / 2000 ex. en français

Réf. article : 1796

Pour en faciliter la lecture, la forme masculine a été retenue dans cette brochure. La forme féminine est sous-entendue.



Formation professionnelle supérieure

Avec la formation continue de **Conseiller de service à la clientèle dans la branche automobile avec brevet fédéral**, vous devenez le maillon décisif entre les clients et le garage. Ce titre est protégé. Les détenteurs du certificat sont enregistrés auprès de l'Office fédéral de la formation professionnelle et de la technologie (OFFT). Dans cette fonction – et ce aussi au point de vue de l'économie d'entreprise – vous exercez un rôle important.

Vous êtes responsable de la réception et de la remise des véhicules aux clients, de l'échéancier et de la surveillance des travaux de maintenance et de réparation. Vous disposez d'un savoir technique approfondi et pouvez conseiller vos clients avec compétence. En tant que conseiller de service à la clientèle, vous connaissez les innovations techniques actuelles de la marque, pouvez en faire la démonstration et les expliquer. Une partie importante de votre travail est consacrée à des tâches administratives et organisationnelles. Vous vous mettez en valeur par votre flair en matière de vente, pouvez communiquer avec aisance et avez une civilité irréprochable.

Vous êtes la plaque tournante au sein de l'entreprise: vous vendez des heures de travail, amorcez des affaires en matière de vente d'accessoires, de voitures neuves ou d'occasion. De plus, au cours de votre formation continue, vous apprenez à gérer avec compétence les réclamations des clients. Cette formation vous prépare à l'examen professionnel fédéral.

Conditions préalables à la formation

Certificat de capacité comme mécanicien en maintenance d'automobiles (monteur d'automobiles), mécatronicien d'automobiles (mécanicien, électricien d'automobiles, électricien-électronicien en véhicules), commercial dans la branche automobile (employé commercial) ou bien gestionnaire du commerce de détail (gestionnaire de vente) «logistique des pièces détachées»

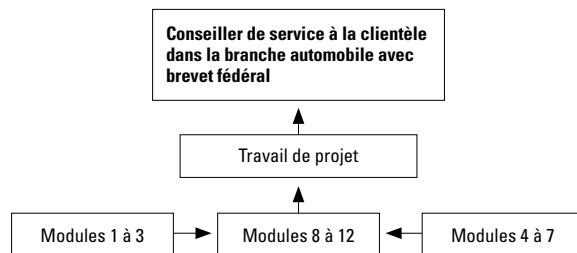
En outre, les qualités suivantes sont présumées:

- Connaissances informatiques de base en Word et Excel
- Maîtrise de la langue française
- Franchise et capacité de communication
- Bonnes connaissances générales
- Connaissances de base en économie et en politique



Aperçu de la formation modulaire

La formation se divise en 12 modules. Chaque module est sanctionné par un examen de module. Une attestation est remise pour chaque module réussi.



Les modules

Module 1	Economie
Module 2	Comptabilité
Module 3	Administration et informatique
Module 4	Bases technologiques
Module 5	Connaissances des moteurs et des véhicules
Module 6	Electricité/Electronique
Module 7	Travaux pratiques
Module 8	Marketing et commerce
Module 9	Personnel et organisation
Module 10	Droit et assurances
Module 11	Calcul
Module 12	Technique de travail et communication

La formation a été structurée comme suit afin que les professionnels présentant différents cursus antérieurs ne soient pas obligés de répéter les matières qui leur ont été enseignées pendant leur formation de base:

Modules 8 à 12 et modules 1 à 3:

Modules 8 à 12 et modules 1 à 3: Examen de fin d'apprentissage de mécanicien d'automobiles, de mécanicien d'automobiles, d'électricien d'automobiles ou électricien-électronicien en véhicules, réparateur d'automobiles

Modules 8 à 12 et modules 4 à 7:

Examen de fin d'apprentissage d'employé de commerce dans la branche automobile (employé de commerce)

Modules 1 à 12:

Examen de fin d'apprentissage de gestionnaire du commerce de détails (gestionnaire de vente) «logistique des pièces détachées» et autres processus de qualification (examens de fin d'apprentissage)



Les examens de chacun des modules

Les examens des modules 1 à 12 sont organisés et réalisés par des ateliers de formation certifiés. La Commission d'assurance qualité (CAQ - CSC) de l'UPSA est chargée de leur contrôle.

Lors de l'examen professionnel final, les modules réussis sont testés de manière interdisciplinaire. L'examen final comprend un travail de projet.

Est admis à l'examen final, celui qui présente

- soit un certificat de capacité comme mécatronicien d'automobiles, mécanicien d'automobiles, électricien d'automobiles respectivement électricien-électronicien en véhicules et, qui peut justifier de 2 années de pratique dans le domaine du service à la clientèle de la branche automobile
- soit un certificat de capacité fédérale de mécanicien en maintenance d'automobiles (monteur d'automobiles), gestionnaire du commerce de détail (gestionnaire de vente) «logistique des pièces détachées» ou de commercial dans la branche automobile (employé commercial) et, qui peut justifier d'au moins trois années de pratique dans le domaine du service à la clientèle de la branche automobile
- et qui dispose des examens modulaires nécessaires, respectivement des attestations d'équivalence.

L'envoi dans les délais requis du travail de projet et le versement des frais d'examens restent réservés.

Titre

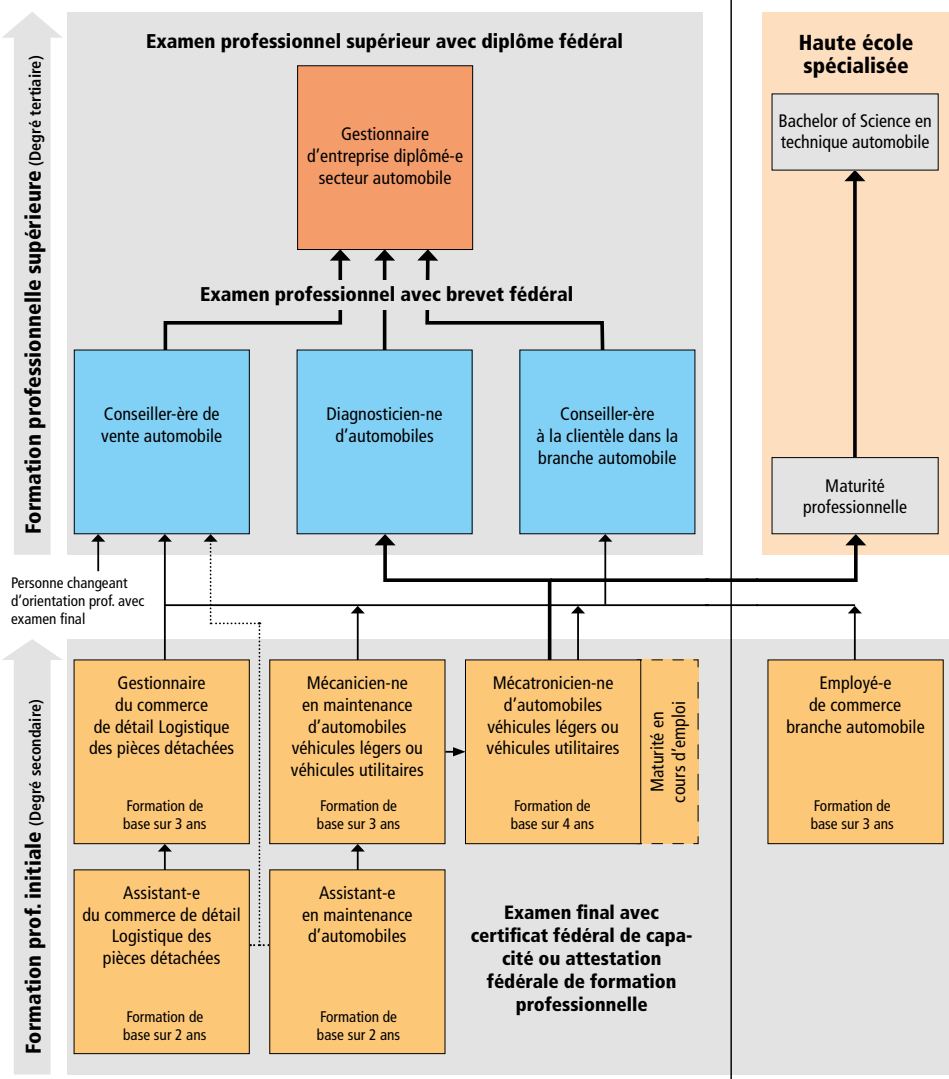
L'obtention du certificat professionnel autorise le port du titre protégé de **«Conseiller-ère de service à la clientèle dans la branche automobile avec brevet fédéral»**.

Autres indications sur la formation

Lieux des cours: vous trouverez les lieux actuels des cours (écoles) sous www.metiersauto.ch, rubrique «Formation et formation continue», sous-rubrique «Formation professionnelle supérieure».

Durée des cours: 4 semestres, en cours d'emploi

Pour des informations plus détaillées sur la formation de conseiller de service à la clientèle dans la branche automobile avec brevet fédéral, veuillez vous adresser à l'UPSA, Union professionnelle suisse de l'automobile, tél. +41 (0)31 307 15 15 ou à l'école correspondante.



Polyvalence du système de formation et de formation continue de la branche automobile

La branche de l'automobile permet de planifier sa carrière au fil des années en fonction de la formation initiale choisie. On fait la distinction entre la formation professionnelle initiale et la formation professionnelle supérieure. Le système est très perméable. Selon leurs qualifications, toutes les personnes en formation disposent ainsi de plusieurs solutions pour accroître leurs compétences et obtenir des diplômes reconnus au niveau fédéral. Les personnes changeant d'orientation professionnelle ont elles aussi la possibilité de suivre une formation continue de l'UPSA. L'obtention d'une maturité professionnelle ou d'une maturité gymnasiale avec formation initiale écourtée permet également de suivre des études de «Bachelor» en technique automobile.