

Conseiller/-ère de service automobile BF

conseiller, supporter, calculer, offrir, vendre

Les voitures sont très importantes en Suisse. L'industrie automobile suisse est d'autant plus importante qu'elle fournit tous les services pertinents liés au bien économique. L'objectif des conseillers et conseillères de service automobile est de faire en sorte que cela reste le cas à l'avenir. En tant que lien consultatif entre les clients et l'entreprise, ils réceptionnent les véhicules et établissent les diagnostics pour les réparations ou les travaux d'entretien.

Les spécialistes prennent les rendez-vous nécessaires, organisent les commandes, s'occupent des questions administratives et fournissent des conseils spécialisés pour toutes les questions techniques. Une fois l'ordre est exécuté, ils veillent à ce

que la voiture soit livrée à temps et vérifient au préalable que les réparations ou les travaux d'entretien convenus ont été effectués correctement.

Qu'il s'agisse d'offres de prix ou d'estimations de coûts, les conseillers et conseillères de service automobile s'occupent non seulement du service à la clientèle, mais aussi de l'organisation des services et des stratégies de marketing. Il s'agit, entre autres, d'informer la clientèle sur les nouveaux produits ou les offres attractives. Leurs talents de vendeurs et vendeuses et leur connaissance de la technologie automobile les mettent également en valeur.



Quoi et pourquoi?

- ▶ Afin de s'assurer que l'ordre de service est réalisé efficacement, le conseiller de service automobile le planifie et le suit. Il travaille activement avec les interfaces internes et externes, est heureux de recevoir des éloges, mais accepte aussi les plaintes.
- ▶ Afin de s'assurer que les clients sont toujours satisfaits, la conseillère de service automobile coordonne des solutions de mobilité basées sur les besoins.
- ▶ Afin de s'assurer que les clients restent fidèles à la marque, le conseiller de service automobile s'implique dans le marketing et participe activement aux événements organisés pour les clients.
- ▶ Afin que les ventes de voitures soient certaines, la conseillère de service automobile planifie l'entretien de vente, identifie ses opportunités de vente et convainc les clients avec des arguments fondés.

Les faits

Admission En passant l'examen: Certificat fédéral de capacité (CFC) ou brevet fédéral dans le secteur automobile ou qualification équivalente. Expérience professionnelle d'au moins 3 ans dans le secteur automobile, dont au moins 1 an dans le service à la clientèle.

Formation 2 années de cours de formation continue sous forme modulaire.
Remarque: les frais de cours sont partiellement couverts par la Confédération.

Les aspects positifs Les conseillers et conseillères de service automobile jouent un rôle consultatif important dans la promotion de l'innovation durable dans l'industrie automobile. Ils contribuent de manière significative à la réduction des émissions de CO2 sans limiter la prospérité ou le progrès.

Les aspects négatifs L'industrie automobile évolue rapidement: les premières voitures électriques abordables viennent tout juste d'arriver sur le marché, et on parle déjà d'énergie hydroélectrique. Les conseillers et conseillères de service automobile doivent se tenir au courant des dernières évolutions et les intégrer dans leur travail quotidien, un défi de taille.

Bon à savoir Les professionnels ont de bonnes perspectives, d'autant plus que le domaine du service à la clientèle dans l'industrie automobile est considéré comme ayant un potentiel de développement. Les horaires de travail correspondent généralement aux heures d'ouverture des magasins, ce qui signifie qu'on doit parfois travailler le samedi. Cependant, une semaine de 5 jours est garantie.

Profil requis

	avantageux	important	très important
capacité de communiquer, compétences en négociation	[Bar chart: 2 bars]		
compétences commerciales, talents organisationnels	[Bar chart: 2 bars]		
facilité de contact	[Bar chart: 2 bars]		
fiabilité, conscience	[Bar chart: 2 bars]		
fluidité de l'expression orale et écrite	[Bar chart: 2 bars]		
intérêt pour le contact avec le client, orientation client	[Bar chart: 2 bars]		
intérêt pour les véhicules, intérêt pour le conseil	[Bar chart: 2 bars]		
réflexion analytique, compréhension technique	[Bar chart: 2 bars]		
résilience, persévérance, patience	[Bar chart: 2 bars]		
sens des nombres	[Bar chart: 2 bars]		

Plans de carrière

Ingénieur/e HES en technique automobile, économiste d'entreprise HES (Bachelor)

Économiste d'entreprise ES (diplôme fédéral)

Gestionnaire d'entreprise de la branche automobile DF, manager en commerce de détail DF, chef/fe de vente DF (diplôme fédéral)

Conseiller/-ère de service automobile BF

Certificat fédéral de capacité (CFC) dans le secteur automobile ou titre équivalent (voir admission)