

[RÉFÉRENTIEL]

Certificat de Qualification Professionnelle



"VENDEUR"

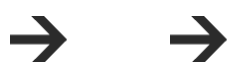
Inscription RNCP :

Mode d'accès :

Formation continue salariés, contrat de professionnalisation,
demandeurs d'emploi POEC et hors POEC et VAE

[SOMMAIRE RÉFÉRENTIEL]

Certificat de Qualification Professionnelle



Vendeur

→	Préambule	1
→	Organisation des référentiels	3
→	Informations sur le référentiel CQP	5

REFERENTIEL D'ACTIVITES ET DE COMPETENCES PROFESSIONNELLES

→	Extrait de la fiche de qualification RNQSA	9
→	Interface activités / unités de compétences / blocs de compétences	11

REFERENTIEL DE CERTIFICATION

→	Conditions de certification pour les salariés en formation continue	15
→	Conditions de certification pour les demandeurs d'emploi dans le cadre d'une POEC	16
→	Conditions de certification pour les candidats en contrat de professionnalisation ou demandeurs d'emploi (hors POEC)	21
→	Conditions de certification pour les candidats en VAE	23

REFERENTIEL DE FORMATION

→	Cadre de la formation	27
→	Parcours de la formation	29

ANNEXES

→	Fiche de qualification du RNQSA	33
→	Règles générales d'accès à la certification	35

PREAMBULE

1. Le Certificat de Qualification Professionnelle¹

Le Certificat de Qualification Professionnelle (CQP) est une certification délivrée par la Branche et élaborée en réponse aux besoins des professionnels des services de l'automobile. Chaque CQP est créé ou renouvelé par décision de la commission paritaire nationale (CPN).

L'Association Nationale pour la Formation Automobile (ANFA) gère l'ensemble du dispositif CQP².

2. L'accès au CQP

Les CQP sont accessibles après un parcours de formation, pour des salariés comme des demandeurs d'emploi, par la voie du contrat de professionnalisation ou par la validation des acquis de l'expérience (VAE). Pour l'accès au CQP par la voie de la VAE, l'intéressé peut engager sa démarche dès lors qu'il a été préalablement déclaré recevable.

Selon les dispositions de l'accord paritaire national du 20 janvier 2004, complété par l'avenant du 28 avril 2011 et l'avenant 71 du 3 juillet 2014 relatif aux certificats de qualification professionnelle, le dispositif des CQP s'adresse aux personnes suivantes :

- jeunes de 16 à 25 ans ainsi qu'adultes éligibles à un dispositif de formation en alternance de durée suffisante ;
- salariés de la branche, dans le cadre du congé individuel de formation ;
- salariés de la branche, dans le cadre de l'engagement pris par l'entreprise tel que prévu au 1er alinéa de l'article 3-02 b) ou 3B-02 b) de la convention collective ;
- salariés de la branche, dans le cadre d'actions de formation professionnelle continue à l'initiative de l'entreprise ou à l'initiative individuelle du salarié, autres que celles visées au tiret précédent ;
- personnes issues de la profession, en recherche d'emploi, et souhaitant acquérir une qualification propre et faciliter leur réinsertion ;
- salariés ou demandeurs d'emploi, relevant d'un autre secteur d'activité, et souhaitant une reconversion professionnelle dans la branche des services de l'automobile, et notamment publics visés au 3° de l'article L 6325-1 du code du travail.

3. Les organismes préparant au CQP

Les organismes préparant aux CQP font l'objet d'une habilitation délivrée par l'ANFA. Le cahier des charges d'habilitation, disponible sur le site de l'ANFA ou auprès de ses services, en définit les modalités.

¹ Accord paritaire national du 20 janvier 2004 complété par les avenants du 28 avril 2011 et du 3 juillet 2014.

² Accord paritaire national du 26 janvier 2011 relatif aux activités et aux missions de l'ANFA.

4. Les enjeux de la rénovation des CQP

Suite à la réforme de la formation professionnelle de 2014, et des accords de branche du 3 juillet 2014, les référentiels des CQP de la branche des services de l'automobile ont fait l'objet d'une rénovation importante, dont les enjeux étaient :

- de favoriser l'accessibilité des CQP en proposant des blocs et unités de compétences compatibles avec des actions de formation courtes (14h, 21h ou 28h), et avec le nombre d'heures acquises chaque année au titre du compte personnel de formation (soit 24h),
- de développer la mobilité en favorisant un système d'équivalences par blocs et/ou unités de compétences au sein des CQP d'une même filière mais également entre les CQP de filières différentes.

ORGANISATION DES REFERENTIELS

Le CQP est composé de trois référentiels :

→ **Un référentiel d'activités et de compétences professionnelles :**

Il décrit les activités, blocs de compétences et unités de compétences. Il est constitué en miroir de la fiche de qualification visée et se décline comme suit :

- le descriptif de l'activité telle que décrite dans la fiche de qualification du Répertoire National des Qualifications des Services de l'Automobile (RNQSA)
- une interface avec :
 - l'intitulé de la qualification (dénomination de la qualification visée),
 - les unités de compétences associées aux activités. Elles représentent la compétence visée par l'activité et correspondent chacune à la plus petite unité pouvant faire l'objet d'une reconnaissance certificative
 - les unités de compétences sont regroupées de façon cohérente et homogène dans des blocs de compétences

→ **Un référentiel de certification :**

Un document unique concernant les règles générales d'accès à la certification, validé par les partenaires sociaux de la branche, figure en annexe de ce référentiel.

Pour compléter ce document, ce référentiel contient un référentiel de certification qui décrit les cas spécifiques de certification de ce CQP pour chacune des voies d'accès.

Pour la formation continue : Il précise les savoirs associés exigés pour l'obtention de chaque unité de compétences constitutive des blocs et donc du CQP. Ces deux éléments sont réunis sous le terme de savoirs associés.

Il indique aussi, le cas échéant, les situations particulières qui dérogent aux règles générales d'accès à la certification.

Pour les Préparations Opérationnelle à l'Emploi Collective, l'évaluation se fera par bloc de compétences, sur la base des savoirs associés.

Pour les contrats de professionnalisation et demandeurs d'emploi (hors POEC), il précise par bloc de compétences les critères d'évaluation et décrit les modalités d'évaluation (questionnaire, mise en situation, étude de cas...)

Pour la validation des acquis de l'expérience, il précise par bloc de compétences les critères d'évaluation.

→ **Un référentiel de formation :**

Conformément aux accords paritaires, il précise pour les contrats de professionnalisation la durée de la formation et ses caractéristiques.

Les objectifs et contenus de formation préconisés ne sont pas détaillés dans ce référentiel, ils font l'objet d'un document séparé, nommé cahier des charges de la formation.

INFORMATIONS SUR LE REFERENTIEL CQP

Le référentiel du CQP "Vendeur" a été **validé par la CPN de Juin 2015**. Il remplace la précédente version du référentiel datant de Janvier 2013 (Formation Continue).

Les **principales modifications** portent sur les éléments suivants :

- Une identification des compétences sous la forme de blocs et unités
- La prise en compte des évolutions du métier telles que l'utilisation d'internet et des multimédias ainsi que les spécificités liées aux véhicules d'occasion
- Les modalités d'évaluation pour les candidats salariés en formation continue ou demandeurs d'emploi dans le cadre de POEC :
 - o Les compétences sont évaluées par un outil d'évaluation mis à disposition l'organisme évaluateur habilité par l'ANFA
- Les épreuves d'évaluation pour les candidats en contrat de professionnalisation

Il est **applicable** par tous les organismes de formation habilités par les services de l'ANFA à partir de Juin 2015.

Ce référentiel prévoit **l'accès du CQP "Vendeur"** par :

- La formation continue pour les salariés
- La formation pour les demandeurs d'emploi
- La formation dans le cadre du contrat de professionnalisation
- La validation des acquis de l'expérience

[**REFERENTIEL D'ACTIVITES ET DE COMPETENCES PROFESSIONNELLES**]

Certificat de Qualification Professionnelle

→ "Vendeur"



VENDEUR

(Extrait de la fiche de qualification C.9.1 - RNQSA 2015)

→ **Intitulé de la qualification :**

Vendeur

→ **Objet de la qualification :**

Le vendeur effectue les activités concourant à la commercialisation des véhicules (neufs ou occasion) ainsi qu'à la présentation des produits périphériques.

L'activité s'exerce à l'intérieur et/ou à l'extérieur de l'entreprise, dans les conditions convenues conformément à l'article 6.02.

→ **Contenu de la qualification :**

A - Activités de commercialisation des produits et services :

Activités concourant à la réalisation de l'acte de vente des véhicules neufs ou occasions :

- prospection, réception et suivi de la clientèle "véhicules",
- présentation des possibilités de financement ainsi que des produits périphériques.

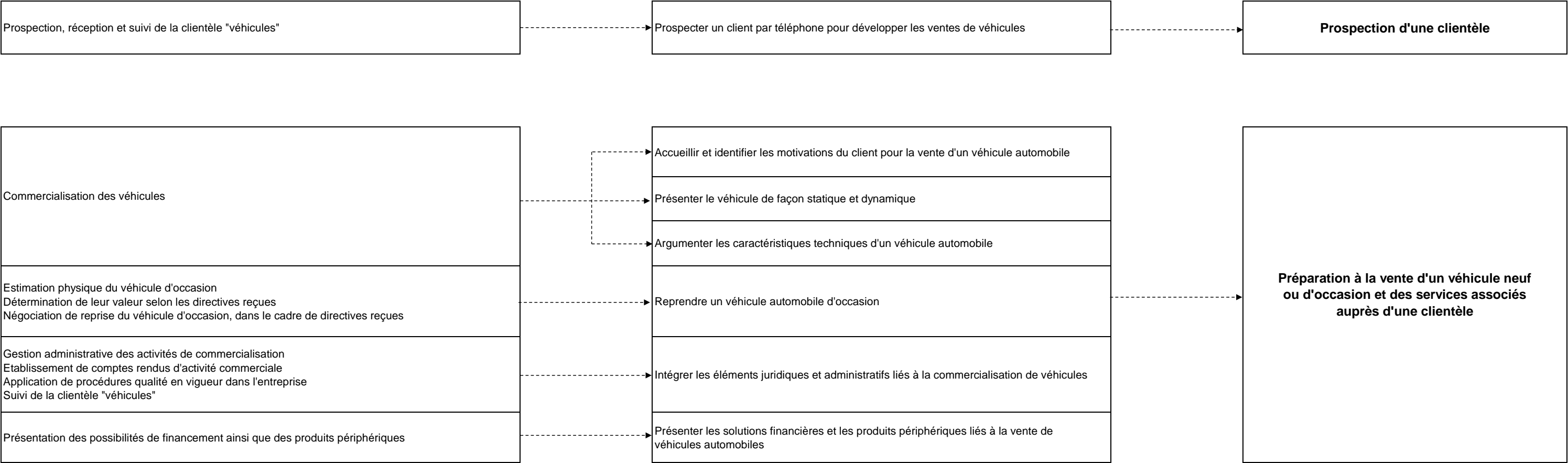
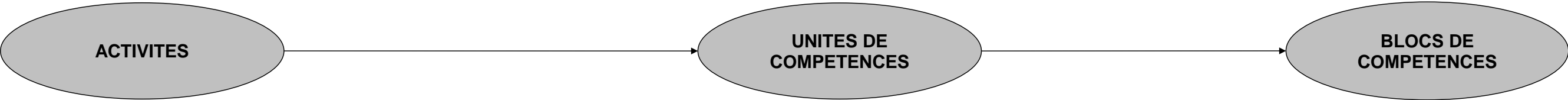
Activités concourant à la reprise des véhicules d'occasion :

- estimation physique du véhicule d'occasion,
- négociation de reprise du véhicule d'occasion, dans le cadre de directives reçues.

B - Activités relatives à la gestion de la commercialisation :

- gestion administrative des activités de commercialisation,
- établissement de comptes rendus d'activité commerciale,
- application des procédures qualité en vigueur dans l'entreprise.

CQP VENDEUR



REFERENTIEL DE CERTIFICATION

Certificat de Qualification Professionnelle

→ "Vendeur"



CONDITIONS DE CERTIFICATION pour les salariés en formation continue

Les règles générales d'accès à la certification (cf. document en annexe de ce référentiel) décrivent les conditions d'accès à la certification ainsi que les conditions d'évaluation des unités de compétences pour les salariés en formation continue.

En complément de ces règles générales, ce référentiel décrit en page suivante, pour chacune des unités de compétences constitutives du CQP, les savoirs associés précisant le contour de la compétence visée par l'unité et servant de cadre à l'évaluation.

Concernant le CQP "Vendeur", une exception aux règles générales sera faite sur les conditions d'évaluation des unités de compétences constitutives du CQP qui seront évaluées comme suit :

Unités de compétences	Modalités d'évaluation
Prospecter un client par téléphone pour développer les ventes de véhicules	L'unité de compétences sera évaluée via l'outil d'évaluation fourni par l'organisme évaluateur habilité par l'ANFA (cf. document des règles générales d'accès)
Présenter les solutions financières et les produits périphériques liés à la vente de véhicules automobiles	Chacune de ces unités de compétences sera évaluée pendant une mise en situation "entretien de préparation à la vente" et indépendamment via l'outil d'évaluation fourni par l'organisme évaluateur habilité par l'ANFA (cf. document des règles générales d'accès)
Intégrer les éléments juridiques et administratifs liés à la commercialisation de véhicules	
Argumenter les caractéristiques techniques d'un véhicule automobile	
Accueillir et identifier les motivations du client pour la vente d'un véhicule automobile	Ces unités seront évaluées via une mise en situation "entretien de préparation à la vente"
Présenter le véhicule de façon statique et dynamique	
Repandre un véhicule automobile d'occasion	

La mise en situation "entretien de préparation à la vente" sera d'une durée de 40 min et se réalisera devant le Jury.

S'agissant de l'entretien de narration d'activité devant le jury, pour le CQP "Vendeur", il sera d'une durée de 15 minutes maximum et portera sur l'appréciation des compétences clés suivantes :

- Préparer et réaliser l'ensemble des activités de prospection téléphonique
- Présenter l'offre produit, services et financements
- Evaluer et négocier le prix de reprise d'un V.O selon les directives reçues.

Des grilles d'appréciation construites par l'ANFA seront mises à la disposition du jury.

CONDITIONS DE CERTIFICATION **pour les demandeurs d'emploi dans le cadre** **d'une POEC**

Les règles générales d'accès à la certification (cf. document en annexe de ce référentiel) décrivent les conditions d'accès à la certification ainsi que les conditions d'évaluation des blocs de compétences pour les demandeurs d'emploi dans le cadre d'une POEC.

En complément de ces règles générales, ce référentiel décrit en page suivante, les savoirs associés précisant le contour de la compétence visée et servant de cadre à l'évaluation.

L'entretien de narration d'activité devant le jury se déroulera dans les mêmes conditions que pour les salariés en formation continue, cependant la durée est fixée à 30 minutes maximum.

SAVOIRS ASSOCIES AUX UNITES DE COMPETENCES

BLOC DE COMPETENCES : PROSPECTION D'UNE CLIENTELE

Unité de compétences : Prospector un client par téléphone pour développer les ventes de véhicules		
Connaissances	Savoir faire	Savoir être (à titre indicatif)
Connaître la structure d'un plan d'appel	Savoir rédiger son plan d'appel et son scénario téléphonique	Communication
Connaître les techniques de traitement des objections	Savoir argumenter	Sens relationnel
Connaître les principes fondamentaux de la communication	Savoir conclure un appel	Pro actif
Connaître les techniques de questionnement et de reformulation	Savoir traiter une objection	Sens de l'écoute
	Savoir assurer un suivi de sa prospection	Confiance en soi
	Savoir décrocher des rendez-vous	Sens du service
	Savoir exploiter les demandes entrantes et les transformer en rendez-vous	
	Savoir exploiter, utiliser et renseigner les documents et outils de prospection et de fidélisation (ex : base de données)	

BLOC DE COMPETENCES : PREPARATION A LA VENTE D'UN VEHICULE NEUF OU D'OCCASION ET DES SERVICES ASSOCIES AUPRES D'UNE CLIENTELE

Unité de compétences : Accueillir et identifier les motivations du client pour la vente d'un véhicule automobile		
Connaissances	Savoir faire	Savoir être (à titre indicatif)
Connaître les techniques de vente liée à l'accueil et à la découverte du client (ex : carré de la découverte)	Savoir réussir son accroche	Communication
Connaître les techniques de questionnement	Savoir créer un climat de confiance	Sens relationnel
Connaître les techniques de traitement des objections	Savoir utiliser les différentes techniques de questionnement pour orienter la découverte	Sens de l'écoute
Connaître les principes fondamentaux de la communication	Savoir analyser et exploiter les informations données par le client	Sens du service
	Savoir reformuler	Empathie
	Savoir réaliser une prise de notes	Flexibilité cognitive
	Savoir hiérarchiser par ordre de priorité les motivations du client	Sens de l'observation
	Savoir se synchroniser avec son client	
	Savoir engager le client sur une action	

Unité de compétences : Présenter le véhicule de façon statique et dynamique		
Connaissances	Savoir faire	Savoir être (à titre indicatif)
Connaître la technique de présentation du véhicule en 5 phases (véhicule léger) et en 4 phases (véhicule utilitaire)	Savoir s'appuyer sur la découverte pour personnaliser la présentation	Communication
Connaître la concurrence	Savoir élaborer un argumentaire client	Sens relationnel
Connaître les techniques d'argumentation	Savoir proposer le bon véhicule en phase avec les besoins du client	Sens de l'écoute
Connaître les techniques de traitement des objections	Savoir traiter les objections	Sens du service
Connaître les principes fondamentaux de la communication	Savoir reformuler et recueillir le ressenti du client	Empathie
Connaître la législation liée à la circulation	Savoir organiser la préparation de l'essai	Enthousiaste
Connaître les attentes et besoins du client en fonction de son activité	Savoir adopter un comportement adéquat et argumenter pendant l'essai	Rigueur
Connaître son process d'essai		Assertivité

Unité de compétences : Argumenter les caractéristiques techniques d'un véhicule automobile		
Connaissances	Savoir faire	Savoir être (à titre indicatif)
Connaître la terminologie technique du véhicule automobile	Savoir traduire ces technologies en avantages et bénéfices client	Communication
Connaître la technologie du véhicule automobile et du véhicule utilitaire	Savoir vulgariser la technologie dans un langage client	Sens relationnel
Connaître les principes fondamentaux de la communication	Savoir identifier et comprendre le fonctionnement des technologies	Sens du service
Connaître les techniques de traitement des objections	Savoir traiter les objections	
Connaître les techniques d'argumentation		

Unité de compétences : Reprendre un véhicule automobile d'occasion		
Connaissances	Savoir faire	Savoir être (à titre indicatif)
Connaître les outils à disposition (fiche de l'estimation, Argus ...)	Savoir réaliser l'identification d'un véhicule d'occasion (le barré rouge)	Communication
Connaître le marché du véhicule utilitaire d'occasion	Savoir chiffrer les frais de remise en état	Sens relationnel
Connaître les basiques de la technologie du véhicule utilitaire	Savoir expliquer une cote argus et les frais associés	Sens de l'écoute
Connaître les règles de consumérisme du véhicule neuf et d'occasion	Savoir appliquer la méthodologie d'estimation physique d'un véhicule d'occasion	Assertivité
Connaître la signification d'un code VIN (Vehicle Identification Number)	Savoir lire des documents administratifs/documents de bords (livret d'entretien.)	Empathie
Connaître les principes fondamentaux de la communication	Savoir utiliser des outils informatiques d'identifications et de chiffrages	Rigueur
Connaître les techniques de traitement des objections	Savoir présenter au client la fiche d'estimation et son contenu	
Connaître les techniques de Négociation	Savoir se repérer sur le marché de l'occasion avec des outils ad hoc	
Connaître les techniques d'argumentation	Savoir traiter les objections	

Unité de compétences : Intégrer les éléments juridiques et administratifs liés à la commercialisation de véhicules

Connaissances	Savoir faire	Savoir être (à titre indicatif)
Connaître les règles de consumérisme du véhicule neuf et d'occasion	Savoir faire appliquer les normes juridiques	Organisé
Connaître la fiscalité	Savoir mesurer la qualité des process vente	Structuré
	Savoir faire appliquer les règles contractuelles	Sens de l'observation
		Flexibilité cognitive
		Leadership

Unité de compétences : Présenter les solutions financières et les produits périphériques liés à la vente de véhicules automobiles

Connaissances	Savoir faire	Savoir être (à titre indicatif)
Connaître les principes généraux et les différents types de financements et leurs implications	Savoir identifier et analyser les besoins du client	Communication
Connaître les besoins et attentes du client	Savoir traiter les objections	Sens relationnel
Connaître les principes fondamentaux de la communication	Savoir lire un bilan/compte de résultat	
Connaître les produits périphériques, leurs caractéristiques et leur implication	Savoir interpréter et comprendre les dispositions réglementaires dans la loi de finance	
Connaître les techniques de traitement des objections		

— [CONDITIONS DE CERTIFICATION pour les candidats en contrat de professionnalisation ou demandeurs d'emploi (hors POEC)

Les règles générales d'accès à la certification (cf. document en annexe de ce référentiel) prévoient que chaque référentiel décrive les modalités d'évaluation de chacun des blocs de compétences du CQP visé.

On trouvera donc ci-dessous le descriptif des conditions d'évaluation de chacun des blocs de compétences.

S'agissant de l'entretien devant le jury, celui-ci se déroulera dans les mêmes conditions que pour les salariés en formation continue (cf. page 15).

Pour sa délibération le jury disposera également d'une grille d'appréciation du parcours du candidat en entreprise, renseignée conjointement par le tuteur entreprise et le formateur, suivant la grille proposée par les services de l'ANFA.

Bloc de compétences : Prospection d'une clientèle			
Critères	Modalités évaluation	Durée	Evaluateur
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Qualité de l'accueil du client et de la prise de congé ▪ Cohérence de la réponse apportée au client en fonction du contexte et du plan commercial de l'entreprise ▪ Qualité du scénario téléphonique et maîtrise de la gestion de son temps ▪ Pertinence du questionnement des besoins du client, de la reformulation et du vocabulaire ▪ Clarté des explications et conseils donnés au client 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Une mise en situation professionnelle portant sur la prospection téléphonique, sur la base d'une grille d'évaluation et de scénarii fournis par les services de l'ANFA. 	<p>10 min</p> <p>(Les candidats disposent de 15 min de préparation)</p>	<p>Formateur de l'organisme de formation</p>

Bloc de compétences : Préparation à la vente d'un véhicule neuf ou d'occasion et des services associés auprès d'une clientèle

Critères	Modalités évaluation	Durée	Evaluateur
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Qualité de l'accueil du client et de la prise de congé ▪ Pertinence du questionnement, de la reformulation et du vocabulaire ▪ Identification des motifs d'achats, et adéquation entre le produit proposé et les besoins et attentes du client ▪ Clarté des explications et conseils techniques données au client ▪ Maîtrise des méthodes et techniques de chiffrage et d'estimation physique du véhicule d'occasion ▪ Cohérence des produits/services complémentaires et additionnels présentés avec la situation client et le plan commercial de l'entreprise ▪ Maîtrise des éléments constitutifs d'une solution financière ▪ Maîtrise des éléments juridiques et administratifs liés à la commercialisation de véhicule 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Une mise en situation professionnelle sous la forme d'un entretien de préparation à la vente, sur la base d'une grille d'évaluation fournie par les services de l'ANFA. 	40 min	Jury
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Complété par trois études de cas portant sur : <ul style="list-style-type: none"> - la technologie - les aspects juridiques et administratifs - la présentation de financements <p><i>Les sujets seront produits par l'organisme en déclinaison du modèle fourni par les services de l'ANFA</i></p>	1 heure 1 heure 50 min	Formateur de l'organisme de formation

CONDITIONS DE CERTIFICATION pour les candidats en VAE

Afin d'obtenir le CQP "Vendeur" le candidat doit valider les blocs de compétences constitutifs du CQP (cf. interface page 11).

Le candidat inscrit dans un parcours VAE renseigne le dossier de validation en apportant les preuves de ses compétences et en les mettant en relation avec celles requises par le CQP "Vendeur".

Ce dossier constitue un support pour la validation et pour l'entretien devant le jury. L'entretien devant le jury sera d'une durée de 1h30 maximum.

Le jury évaluera les candidats, pour chacun des blocs de compétences, selon les critères de validation définis ci-dessous. Une grille de validation et un guide du jury seront fournis par les services de l'ANFA.

Bloc de compétences : Prospection d'une clientèle

Critères d'évaluation

- Capacité à élaborer un scénario téléphonique
- Pertinence du questionnement des besoins du client
- Clarté des explications et conseils donnés au client
- Cohérence de la réponse apportée au client en fonction du contexte et du plan commercial de l'entreprise
- Accueil et prise de congés du client dans un objectif de fidélisation du client

Bloc de compétences : Préparation à la vente d'un véhicule neuf ou d'occasion et des services associés auprès d'une clientèle

Critères d'évaluation

- Pertinence du questionnement, de la reformulation, et du vocabulaire
- Identification des motifs d'achats, et adéquation entre le produit proposé et les besoins et attentes du client
- Clarté des explications et conseils techniques donnés au client et pertinence de l'argumentaire
- Maîtrise des méthodes et techniques de chiffrage et d'estimation physique du véhicule automobile d'occasion
- Maîtrise de la présentation des produits/services complémentaires et additionnels proposés et cohérence avec la situation client et le plan commercial de l'entreprise
- Maîtrise de la présentation des solutions financières proposées au client et adéquation avec l'ensemble des éléments constitutifs de l'offre

REFERENTIEL DE FORMATION

Certificat de Qualification Professionnelle

→ "Vendeur"



CADRE DE LA FORMATION

Conformément aux accords paritaires, ce référentiel de formation est construit pour la préparation au CQP par la voie du contrat de professionnalisation. Il définit notamment les pré-requis conseillés et la durée de formation qui doit être inscrite au contrat.

Les objectifs et contenus de formation ne sont pas détaillés dans ce référentiel, ils font l'objet d'un document séparé, nommé cahier des charges de la formation.

S'agissant du cadre de la formation continue, les objectifs et contenus de formation seront déclinés par les organismes de formation à partir des compétences visées et des savoirs associés en lien avec les activités visées et en prenant en compte le niveau des candidats au début du parcours de formation.

→ Caractéristiques de la formation en contrat de professionnalisation

1 - Pré-requis conseillés

Candidats de niveau ou titulaires d'un Baccalauréat professionnel dans les domaines de la vente ou de la maintenance des véhicules automobiles, sous réserve que l'ensemble des candidats retenus aient satisfait aux tests d'aptitude et de motivation.

2 - Durée de la formation et des épreuves de certification

Durée minimale et maximale de la formation (hors épreuves de certification)	209 heures minimum 315 heures maximum
Durée des épreuves de certification par candidat	4 heures
Durée totale minimale et maximale de la formation (incluant les épreuves de certification)	213 heures minimum 319 heures maximum
Modalité de la formation	Alternance entre l'organisme de formation et l'entreprise dont les activités correspondent aux finalités du C.Q.P.

PARCOURS DE LA FORMATION

PARCOURS	VOLUME HORAIRE PRECONISE
Bloc de compétences : Prospection d'une clientèle	
<i>Prospecter un client par téléphone pour développer les ventes de véhicules</i>	28 heures
Bloc de compétences : Préparation à la vente d'un véhicule neuf ou d'occasion et des services associés auprès d'une clientèle	
<i>Accueillir et identifier les motivations du client pour la vente d'un véhicule automobile</i>	245 heures
<i>Présenter le véhicule de façon statique et dynamique</i>	
<i>Argumenter les caractéristiques techniques d'un véhicule automobile</i>	
<i>Reprendre un véhicule automobile d'occasion</i>	
<i>Intégrer les éléments juridiques et administratifs liés à la commercialisation de véhicules</i>	
<i>Présenter les solutions financières et les produits périphériques liés à la vente de véhicules automobiles</i>	
Préparation à l'entretien devant le jury	7 heures
Régulation pédagogique	35 heures
Temps d'épreuves par candidat	4 heures
DUREE TOTALE du parcours de formation (MAXIMUM)	319 heures

Les durées attribuées à chacun des blocs sont précisées à titre indicatif, elles pourront être adaptées par les organismes de formation en fonction des profils des candidats (certifications déjà acquises, expérience professionnelle ou personnelle...).

ANNEXES

FICHE DU REPERTOIRE NATIONAL DES QUALIFICATIONS DES SERVICES DE L'AUTOMOBILE *

VENDEUR

1/ Dénomination de la qualification :

Vendeur

2/ Objet de la qualification :

Le vendeur effectue les activités concourant à la commercialisation des véhicules (neufs ou occasion) ainsi qu'à la présentation des produits périphériques.

L'activité s'exerce à l'intérieur et/ou à l'extérieur de l'entreprise, dans les conditions convenues conformément à l'article 6.02.

3/ Contenu de la qualification :

A - Activités de commercialisation des produits et services :

Activités concourant à la réalisation de l'acte de vente des véhicules neufs ou occasions :

- prospection, réception et suivi de la clientèle "véhicules",
- présentation des possibilités de financement ainsi que des produits périphériques.

Activités concourant à la reprise des véhicules d'occasion :

- estimation physique du véhicule d'occasion,
- négociation de reprise du véhicule d'occasion, dans le cadre de directives reçues.

B - Activités relatives à la gestion de la commercialisation :

- gestion administrative des activités de commercialisation,
- établissement de comptes rendus d'activité commerciale,
- application des procédures qualité en vigueur dans l'entreprise.

C - Particularités de l'emploi :

Motocycles :

- commercialisation de véhicules, financements et produits périphériques (dont accessoires et pièces de rechange),
- participation à la gestion des stocks et des achats VN.

4/ Extensions possibles dans la qualification :

- livraison du véhicule au client

5/ Classement :

- échelon correspondant au contenu principal de la qualification : 9
- échelons majorés accessibles : 10 / 11
 - . en fonction de l'exercice des extensions possibles décrites au paragraphe 4,
 - . en fonction de l'application de critères valorisants (art. 3.02 d) de la convention collective).

6/ Modes d'accès à la qualification :

- soit par obtention d'une des certifications suivantes, dans le domaine de la vente :
 - . Bac professionnel vente, préparé en alternance sous contrat de travail ou formation continue,
 - . CQP vendeur,
- soit par décision directe du chef d'entreprise, en fonction des compétences du salarié, appréciées par rapport au contenu de la qualification (paragraphe 3).

Le titulaire d'un CQP acquis avant l'entrée en vigueur de l'avenant n° 35 doit être classé "attaché commercial" échelon 23, si l'activité confiée correspond au contenu de la qualification décrite en fiche C.23.1.

7/ Possibilités d'évolution professionnelle :

- Verticale
 - . conseiller en financement (fiche C.12.1),
 - . vendeur automobile confirmé (fiche C.20.1) / vendeur confirmé V.I. (fiche C.20.2),
 - . attaché commercial (fiche C.23.1) / attaché commercial V.I. (fiche C.23.2),
 - . conseiller des ventes (fiche C.C.1.1) / conseiller des ventes V.I. (fiche C.C.1.2).
 - Transversale
- Voir Panorama*

* annexée à la Convention Collective Nationale des Services de l'Automobile

Règles générales de certification

Préambule

Depuis le 1^{er} janvier 2015, le CPF a remplacé le DIF. Les actions éligibles au titre du CPF visent principalement des actions de formation certifiantes notamment le CQP.

Dans la branche des services de l'automobile, plusieurs voies d'accès permettent l'acquisition d'un CQP de la branche. Pour favoriser l'utilisation du CPF et mobiliser son financement pour obtenir un CQP, le dispositif d'accès aux CQP est rénové. Dans cette perspective, les CQP sont constitués de blocs et d'unités de compétences (appelés BC/UC).

Les unités de compétences sont les compétences visées, c'est la traduction des activités de la qualification visée.

Les blocs de compétences sont un regroupement d'unités qui fait sens et permet de comprendre le lien entre les unités de compétences au sein d'un même bloc.

Introduction

Ces règles générales d'accès à la certification ont pour objectif de :

- viser une simplicité de mise en œuvre ;
- proposer des modalités adaptées aux modèles économiques des dispositifs : rapport qualité / coût optimisé ;
- favoriser l'attractivité des CQP ;
- veiller à la crédibilité des CQP délivrés par la branche des services de l'automobile.

1 Principes

- 1.1 Le CQP est délivré par un jury paritaire (composé d'un représentant patronal, d'un représentant salarié et d'un formateur prioritairement extérieur à l'OF qui a organisé la formation).**
- 1.2 Selon les voies d'accès, les modalités de formation et d'évaluation reposent sur les UC ou les BC :**
 - a. En formation continue, la formation se déroule sur la base des UC. Pour valider une UC, il faut attester de la maîtrise des savoirs associés à l'UC.
 - b. En contrat de professionnalisation et pour les demandeurs d'emploi, la formation et la validation se déroulent sur la base des BC. Pour valider et acquérir un BC, la note obtenue doit être égale ou supérieure à 10/20.
 - c. En VAE, la validation (partielle ou totale) se déroule sur la base des BC.
- 1.3 Le jury reçoit :**
 - a. Dans le cadre de la formation continue, tous les candidats ayant au moins obtenu 80% des UC du CQP (les 20% d'UC non obtenus ne pouvant constituer un seul et même BC).
 - b. En contrat de professionnalisation et pour les demandeurs d'emploi, tous les candidats qu'ils aient ou non acquis l'ensemble des BC.

1.4 La validation d'un BC valide tous les UC qui le composent et réciproquement.

1.5 Les UC et BC sont acquis pendant une durée de 5 ans.

2 Jury CQP

Le jury complète le PV que le candidat ait validé ou non le CQP afin de garantir la traçabilité des résultats.

Le rôle du jury est d'évaluer la maîtrise du métier correspondant au CQP visé, à l'aide de l'entretien avec narration d'activité sur les compétences clefs (appréciation de la maîtrise de la finalité des principales UC du CQP). Les critères d'évaluation spécifiques sont définis dans chaque référentiel CQP.

Dans le cadre de la formation continue

Le candidat se présente pour un entretien devant le jury dès lors qu'il a obtenu au moins 80% des UC constitutives du CQP.

Les candidats ayant moins de 80% des UC ne se présentent pas devant le jury (ils n'obtiennent donc pas le CQP). Cependant, ils gardent le bénéfice des UC et BC acquis pendant une durée de 5 ans. Ils peuvent acquérir les BC ou UC manquants par la FC ou la VAE.

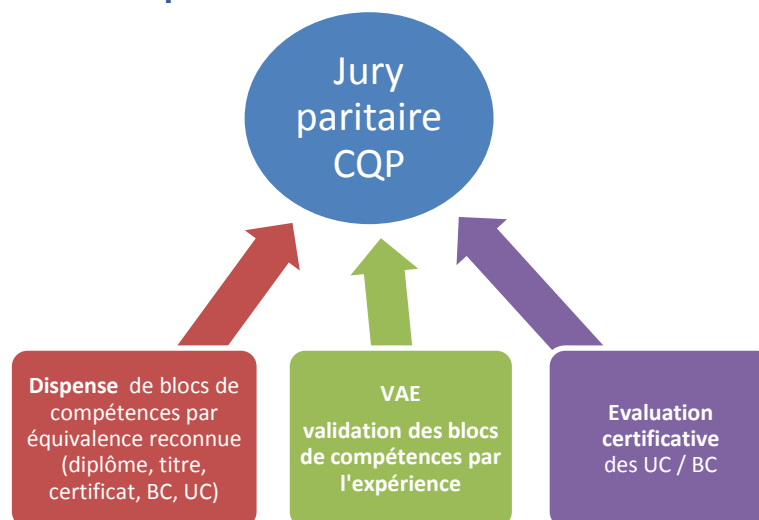
En cas d'admission au CQP, le jury pourra attribuer une mention d'encouragements ou de félicitations.

En contrat de professionnalisation et pour les demandeurs d'emploi

Tous les candidats se présentent devant le jury final qu'ils aient ou non validé et acquis l'ensemble des BC constitutifs du CQP. Le jury prendra connaissance, à l'occasion de l'entretien avec narration d'activité, des pièces justifiant les blocs acquis ou non par chaque candidat. Les résultats seront compilés sur le Procès verbal.

En cas d'admission au CQP, le jury pourra attribuer une mention d'encouragements ou de félicitations.

3 Modes d'accès complémentaires



La complémentarité de ces 3 modes d'accès vise à mettre en place un système global d'accès aux CQP.

3.1 Règle de dispense

Une dispense est un droit mais pas une obligation.

Elle s'effectue sur demande du candidat qui cherche à faire valoir ses acquis en vue d'accéder au CQP visé.

La possession, en cours de validité, de diplôme, titre, certificat, BC et UC permet de faire reconnaître, par équivalence, des BC (et donc toutes les UC qui le constituent).

3.2 VAE

La VAE est un droit individuel qui permet à toute personne justifiant d'au moins trois années d'expérience, en rapport direct avec la certification visée, d'obtenir un diplôme, un titre à finalité professionnelle ou un certificat de qualification professionnelle (CQP).

Par conséquent, cette voie d'accès au CQP n'est pas adaptée au profil des jeunes en contrat de professionnalisation (sauf exception de parcours personnel).

La VAE peut être complémentaire d'une action de formation certifiante pour obtenir un CQP.

L'ANFA en tant que certificateur est garante de l'accès aux CQP de la branche, elle veille à l'information délivrée aux salariés souhaitant s'engager dans une VAE, gère les recevabilités et organise les jurys de validation.

Le candidat peut bénéficier d'un accompagnement d'une durée maximale de 14 heures.

A l'issue d'un entretien obligatoire, s'appuyant sur le dossier de validation constitué par le candidat, l'appréciation des acquis de l'expérience par le jury permet de délivrer le CQP ou, à défaut, certains de ses BC (et donc toutes les UC qui les constituent) reconnus comme maîtrisés.

En cas d'admission au CQP, le jury pourra attribuer, le cas échéant, une mention d'encouragements ou de félicitations.

Les BC acquis sont valables 5 ans à partir de la date de délibération du jury. En cas de validation partielle du CQP visé, le candidat peut se représenter devant le jury après un délai de 6 mois.

3.3 Evaluation certificative

3.3.1 Dans le cadre de la formation continue : évaluation des UC

Un organisme évaluateur par filière RNQSA est habilité par l'ANFA pour concevoir et proposer l'outil d'évaluation des CQP de la filière.

Cet outil d'évaluation habilité doit permettre d'évaluer les UC des CQP de la filière RNQSA :

- En amont d'un parcours de formation, « le positionnement » a une valeur certifiante. Ce positionnement doit permettre d'établir :
 - Les UC non maîtrisées : correspondent à des besoins en formation ;
 - Les UC maîtrisées : valeur certificative de cette évaluation.
- En aval d'une action de formation certifiante, l'évaluation atteste de la maîtrise de l'UC (ou des UC) préparée au cours de cette action. Elle a valeur certificative.

Une évaluation certificative (positionnement ou post-formation) atteste de la maîtrise des UC.

La validation d'une UC est valable pendant 5 ans.

In fine, c'est le jury paritaire qui délivre le CQP.

3.3.2 Dans le cadre des contrats de professionnalisation : évaluation des BC

L'ANFA fournit aux organismes de formation habilités à mettre en œuvre les CQP en alternance, selon le mode d'évaluation de chaque BC envisagé par le référentiel :

- Une grille d'évaluation (mise en situation/ questionnaire/entretien...)

Et/ou

- Une étude de cas nationale.

Pour certains BC, et lorsque le référentiel le précise, l'organisme de formation habilité à mettre en œuvre les CQP en alternance peut être amené à produire l'exercice d'évaluation d'un BC.

In fine, c'est le jury paritaire qui délivre le CQP.

3.3.3 Dans le cadre des POE : évaluation des BC

Un organisme évaluateur par filière RNQSA est habilité par l'ANFA pour concevoir et proposer l'outil d'évaluation des CQP de la filière.

Cet outil d'évaluation habilité doit permettre d'évaluer les BC des CQP de la filière RNQSA :

- En amont d'un parcours de formation, « le positionnement » a une valeur certifiante. Ce positionnement doit permettre d'établir :
 - Les BC non maîtrisés : correspondent à des besoins en formation ;
 - Les BC maîtrisés : valeur certificative de cette évaluation.
- En aval d'une action de formation certifiante, l'évaluation atteste de la maîtrise du BC (ou des BC) préparé au cours de cette action. Elle a valeur certificative.

Une évaluation certificative (positionnement ou post-formation) atteste de la maîtrise des BC.

La validation d'un BC est valable pendant 5 ans.

In fine, c'est le jury paritaire qui délivre le CQP.

4 Règles de certification énoncées dans chaque référentiel CQP

Chaque référentiel CQP :

- renvoie aux règles générales de certification ;
- énonce les critères d'évaluation spécifiques des compétences clés appréciés au cours de l'entretien avec narration d'activité.