



## Conseiller à la clientèle / Conseillère à la clientèle dans la branche automobile avec brevet fédéral

**La plaque tournante du garage.** Par leur fonction de lien entre clients et collaborateurs, les conseillers à la clientèle ont un rôle important et décisif à jouer pour le succès économique du garage. Le conseil compétent des clients, la prise de commandes, la prise de rendez-vous et la surveillance des travaux de service et de réparation font partie du vaste éventail d'activités de ces spécialistes. Ils vendent des heures de travail et sont les instigateurs d'affaires dans le domaine des accessoires, des voitures neuves ou d'occasion. Ils disposent de connaissances techniques et sont au courant des innovations techniques de leur marque. Les activités administratives et organisationnelles constituent une partie importante de leur travail. Les conseillers à la clientèle se distinguent par leur sens commercial. Ils savent bien communiquer. Leurs manières sont irréprochables. Par ailleurs, ils apprennent à gérer avec compétence les réclamations des clients lors d'une formation continue.



## Prérequis & conditions d'admission

Sont admis à la formation les candidats qui :

- possèdent le certificat fédéral de capacité de mécanicien d'automobiles, mécanicien d'automobiles, électricien automobile ou électricien-électronicien en véhicules. De plus, au moins deux années pratiques dans le service à la clientèle du garage sont nécessaires après la formation initiale pour l'examen final.
- possèdent le certificat fédéral de capacité de mécanicien en maintenance d'automobiles (réparateur d'automobiles), gestionnaire du commerce de détail (employé du commerce de détail) « Logistique des pièces détachées » ou employé de commerce dans la branche automobile (employé de commerce). De plus, au moins trois années pratiques dans le service à la clientèle du garage sont nécessaires après la formation initiale pour l'examen final.
- Dans tous les cas, l'examen final nécessite les certificats de modules requis ainsi que les confirmations d'équivalence nécessaires.

Sous réserve du paiement dans les délais de la taxe d'examen.

**Durée :** quatre semestres, concomitant à l'exercice de sa profession

**Titre :** « Conseiller-ère à la clientèle dans la branche automobile avec brevet fédéral »

**Informations et lieux du cours :** Vous trouverez les lieux actuels des cours (écoles) et d'autres informations sur [www.agvs.ch](http://www.agvs.ch) « Formation et formation continue », « Formation professionnelle supérieure »

UPSA/AGVS  
Wölflistrasse 5, Case postale 64, 3000 Berne 22  
Téléphone 031 307 15 15, Fax 031 307 15 16  
[info@agvs.ch](mailto:info@agvs.ch), [www.agvs.ch](http://www.agvs.ch)



L'Union professionnelle suisse de l'automobile (UPSA) vous renseigne également par téléphone.

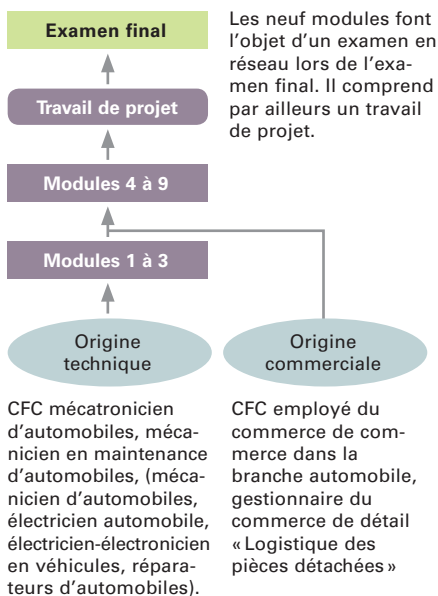
## Vue d'ensemble des domaines de compétences / modules

La formation comporte 9 modules. Chaque module est sanctionné par un examen et confirmé par une attestation.

- 1 Economie
- 2 Comptabilité
- 3 Administration et informatique
- 4 Offres et contrats
- 5 Marketing et commerce
- 6 Personnel et organisation
- 7 Droit et assurances
- 8 Calcul
- 9 Technique de travail et communication

Les candidats avec un diplôme commercial ne doivent pas faire les modules 1 à 3.

**Possibilités de formation continue**  
**Examen professionnel supérieur (EPS) :**  
Gestionnaire d'entreprise diplômé-e de la branche automobile



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