

**Arrêté du Gouvernement de la Communauté française,
portant approbation du référentiel de validation pour le
métier de vendeur automobile dans le cadre de l'Accord de
coopération du 24 juillet 2003 relatif à la validation des
compétences dans le champ de la formation
professionnelle continue**

A.Gt 07-11-2013

M.B. 05-02-2014

Vu l'accord de coopération du 24 juillet 2003 relatif à la validation des compétences dans le champ de la formation professionnelle continue conclu entre la Communauté française, la Région wallonne et la Commission communautaire française;

Vu le décret de la Communauté française du 22 octobre 2003 portant assentiment à l'accord de coopération du 24 juillet 2003 relatif à la validation des compétences dans le champ de la formation professionnelle continue, conclu entre la Communauté française, la Région wallonne et la Commission communautaire française;

Vu la procédure d'élaboration du référentiel de validation des compétences pour le métier de vendeur de véhicules automobiles;

Vu la proposition des Commissions de référentiels et du Comité Directeur du Consortium de validation des compétences le 24 octobre 2012;

Vu l'avis de l'Inspection des Finances, donné le 9 octobre 2013;

Vu l'accord du Ministre du Budget, donné le 7 novembre 2013;

Sur proposition de la Ministre de l'Enseignement obligatoire et de promotion sociale;

Après délibération,

Arrête :

Article 1^{er}. - Le référentiel de validation des compétences, tel qu'il figure en annexe (Unités 1 et 2) relatif au métier de vendeur automobile est approuvé.

Article 2. - Le présent arrêté entre en vigueur le jour de son adoption.

Article 3. - Le Ministre de l'Enseignement de Promotion sociale est chargé de l'exécution du présent arrêté.

Bruxelles, le 7 novembre 2013.

Le Ministre-Président,

R. DEMOTTE

La Ministre de l'Enseignement obligatoire et de promotion sociale,

M.-M. SCHYNS

REFERENTIEL DE VALIDATION DES COMPETENCES

VENDEUR AUTOMOBILE

Unité de compétence n° 1 – Assurer la vente de véhicules neufs

Code : VENDAUT1





REMARQUES PRELIMINAIRES

1. L'utilisation du référentiel de validation par les centres de validation est obligatoire. Il définit les modalités précises d'évaluation (critères, indicateurs, grille d'évaluation).
2. Le référentiel de validation ne peut se lire qu'en lien avec l'annexe au référentiel qui constitue le complément de confection pratique de l'épreuve.
3. Le référentiel est un outil strictement confidentiel. En aucun cas, il ne peut être remis au candidat.

Code Métier	Type de document	Version	Confidentiel	Approuvé par le Codi	Page
Vendaut1	Référentiel de validation	1.0	Pas de diffusion	24/10/2012	Page 2 sur 13





A. LE MÉTIER : LE VENDEUR

A.1 RÉFÉRENCES DOCUMENTAIRES

- REM : 1432202- Vendeur de véhicules automobiles
- COROME : 1432B - Vendeur/vendeuse automobile
- CCPOQ : 7.3.5. Vendeur qualifié/vendeuse qualifiée (en magasin de détail, en surface spécialisée)
- SECTEUR : Profil de profession du vendeur automobile du Cefora
- SERV: Standaard Ervaaringsbewijs autoverkoper

A.2 APPELLATIONS ASSOCIÉES

- Vendeur de véhicules automobiles
- Vendeur de véhicules motorisés
- Vendeur de véhicules neufs
- Vendeur de véhicules d'occasion
- Vendeur showroom
- Vendeur interne
- Conseiller à la vente automobile
- Sales consultant

A.3 DÉFINITION DU MÉTIER

Le vendeur automobile réalise, dans le cadre des directives reçues et sous la supervision de sa hiérarchie, des activités concourant à la commercialisation de véhicules neufs ou d'occasion, à la vente de formules d'acquisition (financement, location-vente,...) et de services annexes et à la reprise de véhicules. Il assure également les activités de fidélisation, de promotion et de support à la vente.



Code Métier	Type de document	Version	Confidentiel	Approuvé par le Codif	Page
Vendaut1	Référentiel de validation	1.0	Pas de diffusion	24/10/2012	Page 3 sur 13

A.4 DÉCOUPAGE DU MÉTIER EN UNITÉS DE COMPÉTENCES

UNITÉ DE COMPÉTENCE	INTITULE DE L'UNITÉ DE COMPÉTENCE	CODE
Unité de compétence 1	Assurer la vente de véhicules neufs	VENDAUT1
Unité de compétence 2	Assurer la vente de véhicules d'occasion	VENDAUT2

B. RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES DE L'UNITÉ DE COMPÉTENCE 1

CODE	ACTIVITÉS-CLÉS	CODE	COMPÉTENCES ASSOCIÉES
01	Accueillir et prendre en charge le client	01.01	Recevoir le client
		01.02	Ecouter le client et détecter ses besoins
		01.03	Informier le client sur les produits et services disponibles
		01.05	Rechercher des informations complémentaires dans les brochures, catalogues et/ou logiciels*
		02.01	Préciser les besoins et attentes du client (habitudes de transport, budget, etc.)
02	Mener un entretien de vente	02.02	Orienter le client vers un véhicule qui correspond à ses besoins
		02.03	Présenter et amener le client à découvrir le véhicule (caractéristiques, options, aménagements, etc.)
		02.04	Conseiller, argumenter et/ou répondre aux objections du client
		02.05	Parcourir l'offre de prix
		02.06	Négocier le prix du véhicule avec le client
		02.07	Proposer des formules d'acquisition (financements, achat/location)



Code Métier	Type de document	Version	Confidentiel	Approuvé par le Codi	Page
Vendaut1	Référentiel de validation	1.0	Pas de diffusion	24/10/2012	Page 4 sur 13

Consommateur / Validation des Compétences

fidélisation du client	05.02	Assurer la mise en main du véhicule*
	05.03	Fidéliser le client (présentation du service après-vente, relance, etc.)
	05.04	Traiter ou orienter les requêtes et/ou les plaintes du client*
	05.05	Mettre à jour et utiliser le système de suivi client (CRM)*
	06.01	Mener des actions de promotion et/ou de prospection*
06 Assurer les activités de support à la vente	06.02	Participer à l'aménagement du showroom
	06.03	Participer à l'organisation d'événements spéciaux*
	06.04	Assurer la gestion et la promotion des stocks de véhicules*

Le référentiel de compétences de l'Unité de compétence 1 est issu du référentiel de compétence du métier de vendeur automobile commun aux 2 unités de compétences. Dans ce référentiel de compétences ne sont reprises que les activités-clés et compétences qui s'appliquent à l'Unité de compétence 1.

Pour des raisons de faisabilité ou de niveau d'exigence, les compétences annotées d'un astérisque (*) ne seront pas vérifiées lors de l'épreuve de validation de l'UC1.





RÉFÉRENTIEL DE VALIDATION DES COMPÉTENCES

VENDEUR AUTOMOBILE



Ce référentiel comporte une annexe obligatoire



Code Métier	Type de document	Version	Confidentiel	Approuvé par le Codif	Page
Vendaut2	Référentiel de validation	1.0	Pas de diffusion	24/10/2012	Page 1 sur 14



REMARQUES PRELIMINAIRES

1. L'utilisation du référentiel de validation par les centres de validation est obligatoire. Il définit les modalités précises d'évaluation (critères, indicateurs, grille d'évaluation).
2. Le référentiel de validation ne peut se lire qu'en lien avec l'annexe au référentiel qui constitue le complément de confection pratique de l'épreuve.
3. Le référentiel est un outil strictement confidentiel. En aucun cas, il ne peut être remis au candidat.

Code Métier	Type de document	Version	Confidentiel	Approuvé par le Codi	Page
Vendaui2	Référentiel de validation	1.0	Pas de diffusion	24/10/2012	Page 2 sur 14



A. RAPPEL DE LA TÂCHE À RÉALISER

A.1 RÉFÉRENCES DOCUMENTAIRES

- REM : 1432202- Vendeur de véhicules automobiles
- COROME : 1432B - Vendeur/vendeuse automobile
- CCPQ : 7.3.5. Vendeur qualifié/vendeuse qualifiée (en magasin de détail, en surface spécialisée)
- SECTEUR : Profil de profession du vendeur automobile du Cefora
- SERV : Ervaringsbewijs Standaard autoverkoper

A.2 APPELLATIONS ASSOCIÉES

- Vendeur de véhicules automobiles
- Vendeur de véhicules motorisés
- Vendeur de véhicules neufs
- Vendeur de véhicules d'occasion
- Vendeur showroom
- Vendeur interne
- Conseiller à la vente automobile
- Sales consultant

A.3 DÉFINITION DU MÉTIER

Le vendeur automobile réalise, dans le cadre des directives reçues et sous la supervision de sa hiérarchie, des activités concourant à la commercialisation de véhicules neufs ou d'occasion, à la vente de formules d'acquisition (financement, location-vente,...) et de services annexes et à la reprise de véhicules. Il assure également les activités de fidélisation, de promotion et de support à la vente.

Code Métier	Type de document	Version	Confidentiel	Approuvé par le Codi	Page
Vendaut2	Référentiel de validation	1.0	Pas de diffusion	24/10/2012	Page 3 sur 14



A.4 DÉCOUPAGE DU MÉTIER EN UNITÉS DE COMPÉTENCES

UNITÉ DE COMPÉTENCE	INTITULE DE L'UNITÉ DE COMPÉTENCE	CODE
Unité de compétence 1	Assurer la vente de véhicules neufs	VENDAUT1
Unité de compétence 2	Assurer la vente de véhicules d'occasion	VENDAUT2

B. RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES DE L'UNITÉ DE COMPÉTENCE 2

CODE	ACTIVITÉS-CLÉS	CODE	COMPÉTENCES ASSOCIÉES
01	Accueillir et prendre en charge le client	01.01	Recevoir le client
		01.02	Ecouter le client et détecter ses besoins
		01.03	Informier le client sur les produits et services disponibles
		01.04	Rassurer le client de la qualité et/ou de l'état du véhicule (d'occasion)
		01.05	Rechercher des informations complémentaires dans les brochures, catalogues et/ou logiciels*
02	Mener un entretien de vente	02.01	Préciser les besoins et attentes du client (habitudes de transport, budget, etc.)
		02.02	Orienter le client vers un véhicule qui correspond à ses besoins
		02.03	Présenter et amener le client à découvrir le véhicule (caractéristiques, options, aménagements, etc.)
		02.04	Conseiller, argumenter et/ou répondre aux objections du client
		02.06	Négocier le prix du véhicule avec le client

Code Métier	Type de document	Version	Confidentiel	Approuvé par le Codi	Page
Vendaut2	Référentiel de validation	1.0	Pas de diffusion	24/10/2012	Page 4 sur 14



	02.07	Proposer des formules d'acquisition (financements, achat/location)
	02.08	Proposer des services annexes (contrats d'entretien, assurances, garanties)
	02.09	Proposer un essai sur route avec le client
	02.10	Conclure l'entretien de vente
	03.01	Expertiser le véhicule
	03.02	Estimer les coûts de réparation*
03	03.03	Déterminer la valeur du véhicule à reprendre*
	03.04	Négocier un prix de reprise*
	03.05	Conclure la reprise*
	04.01	Etablir un bon de commande
	04.02	Etablir un bon de reprise*
04	04.04	Rédiger les documents annexes (contrats d'entretien, d'assurance, de garantie)*
	04.05	Classer et archiver les documents*
	04.06	Prendre contact avec les fournisseurs internes ou externes (aménagement et/ou travaux supplémentaires)*
	04.07	Assurer le suivi des commandes et/ou des aménagements sur le véhicule*
	04.08	Réceptionner le véhicule et vérifier sa conformité *
	05.01	Procéder à la livraison administrative
	05.02	Assurer la mise en main du véhicule
	05	Assurer la livraison du véhicule et les activités

Code Métier	Type de document	Version	Confidentiel	Approuvé par le Codi	Page
Vendaut2	Référentiel de validation	1.0	Pas de diffusion	24/10/2012	Page 5 sur 14



	de fidélisation du client	05.03	Fidéliser le client (présentation du service après-vente, relance, etc)
		05.04	Traiter ou orienter les requêtes et/ou les plaintes du client*
		05.05	Mettre à jour et utiliser le système de suivi client (CRM)*
		06.01	Mener des actions de promotion et/ou de prospection*
		06.02	Participer à l'aménagement du showroom*
06	Assurer les activités de supports a la vente	06.03	Participer à l'organisation d'événements spéciaux*
		06.04	Assurer la gestion et la promotion des stocks de véhicules*

Le référentiel de compétences de l'Unité de compétence 2 est issu du référentiel de compétence du métier de vendeur automobile commun aux 2 unités de compétences. Dans ce référentiel de compétences ne sont reprises que les activités-clés et compétences qui s'appliquent à l'Unité de compétence 2.

Pour des raisons de faisabilité ou de niveau d'exigence, les compétences annotées d'un astérisque (*) ne sont pas vérifiées lors de l'épreuve de validation.