

Le Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP)

Résumé descriptif de la certification **Code RNCP : 28093**

Intitulé

Commercial en automobile

AUTORITÉ RESPONSABLE DE LA CERTIFICATION

QUALITÉ DU(ES) SIGNATAIRE(S) DE LA CERTIFICATION

Chambre de commerce et d'industrie (CCI) du Mans et de la Sarthe - Groupe ESCRA-ISCAM

Président de la CCI

Niveau et/ou domaine d'activité

IV (Nomenclature de 1969)

4 (Nomenclature Europe)

Convention(s) :

Code(s) NSF :

252w Vente, prospection et négociation commerciales d automobiles et produits connexes, et d accessoires

Formacode(s) :

Résumé du référentiel d'emploi ou éléments de compétence acquis

Le Commercial en Automobile est un Conseiller de vente clientèle. Il est chargé de la vente de véhicules neufs ou d'occasion, métier nécessitant des compétences relationnelles, techniques et commerciales spécifiques.

Le Commercial en Automobile assure également l'animation de son réseau d'agents. Il exerce dans les réseaux de marque automobile, tout en étant salarié d'une structure privée (distributeur appelé aussi concessionnaire), ou dans des structures de vente multimarques.

Suivant les marques ou les entreprises, le poste peut prendre l'appellation de Conseiller Commercial Automobile, Conseiller Commercial Véhicules Neufs, Conseiller Commercial Véhicules d'Occasion, Conseiller Commercial Secteur, Conseiller Commercial Véhicules utilitaires, Conseiller Commercial Véhicules industriels, Conseiller Commercial 2-Roues ou Conseiller Commercial en Véhicules de loisirs.

Certains peuvent exercer, dans les mêmes structures, le métier de Conseiller Commercial Service (Après-vente) ou PR (Pièces de rechange).

Le commercial en automobile doit être capable d'effectuer les activités suivantes :

1. Réaliser une démarche commerciale globale:

- Accueillir et informer la clientèle
- Présenter les caractéristiques des différents modèles
- Apporter des solutions techniques répondant aux besoins/impératifs du client
- Conseiller le client sur le choix des options et équipements
- Présenter les avantages clients des produits & services périphériques
- Estimer un véhicule d'occasion et négocier la valeur de sa reprise en vue de l'optimiser
- Déterminer et présenter le mode de financement adapté aux besoins du client
- Présenter l'offre commerciale globale au client

2. Prospecter et animer un réseau secondaire :

- Mettre en œuvre le plan d'action commerciale de l'Entreprise
- Prospecter et développer une clientèle (particuliers, grands comptes, etc.)
- Organiser sa prospection en fonction des objectifs qualitatifs et quantitatifs déterminés par la hiérarchie (phoning, mailing, déplacements physiques...)
- Suivre et utiliser efficacement un réseau secondaire ou intermédiaire
- Mener des actions commerciales ou de marketing direct dans le cadre de manifestations événementielles sur le secteur
- Assurer le suivi commercial du parc de véhicules de son secteur

3. Conseiller et Fidéliser la Clientèle :

- Démontrer les avantages et inconvénients relatifs à une solution technique donnée
- Suivre le traitement d'une commande globale, incluant les prestations extérieures éventuelles et proposer des solutions de repli en cas d'aléas
- Renseigner les supports de suivi d'activité et échanger des informations avec ses collègues
- Répondre à des appels d'offres émanant des entreprises et administrations
- Prendre en compte les contraintes de gestion comptable et fiscale de l'entreprise
- Évaluer la rentabilité d'une opération commerciale
- Appliquer des procédures qualité en vigueur dans l'entreprise
- Animer son portefeuille clients

Secteurs d'activité ou types d'emplois accessibles par le détenteur de ce diplôme, ce titre ou ce certificat

Réseaux de distributeurs automobiles (appelés aussi concessionnaires). Il s'agit d'investisseurs privés (PME : effectif moyen 50 personnes) liés par des contrats de distributeur agréé et de réparateur agréé avec un constructeur automobile. Certaines structures, de grosse taille en général, appartiennent quelquefois directement au constructeur (filiale ou succursale)

Conseiller Commercial Automobile, Conseiller Commercial Véhicules Neufs, Conseiller Commercial Véhicules d'Occasion, Conseiller Commercial Secteur, Conseiller Commercial Véhicules utilitaires, Conseiller Commercial Véhicules industriels, Conseiller Commercial 2-Roues ou Conseiller Commercial en Véhicules de loisirs, Conseiller Commercial Service (Après-vente) ou PR (Pièces de rechange).

Codes des fiches ROME les plus proches :

D1404 : Relation commerciale en vente de véhicules

Modalités d'accès à cette certification

Descriptif des composantes de la certification :

La certification comporte deux composantes :

A - Contrôle continu 42 % :

- 1) compétences en démarche commerciale (coef 6)
- 2) compétences en prospection et animation réseau secondaire (coef 6)
- 3) compétences en conseil et fidélisation clientèle (coef 6)

B - Evaluation des compétences en entreprise 58 %

- 1) premier stage (découverte) (coef 2,5)
- 2) deuxième stage (mise en pratique du métier) (coef 8,5)

Bloc de compétence :

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
Bloc de compétence n°1 de la fiche n° 28093 - Prospecter et animer un réseau secondaire	<p>Description : Animation Réseau Secondaire - Prospection</p> <p>Evaluation : Cas pratique conçu par l'établissement - A partir d'un cas pratique issu d'une situation d'entreprise disposant d'un réseau secondaire suffisamment dense, production écrite portant sur : La mise en œuvre d'un plan d'action commerciale La mise en œuvre d'un plan de prospection Le tout Sur un secteur géographique déterminé adapté aux moyens et aux objectifs de l'entreprise, respectant la réglementation en vigueur comprenant également une mise en situation de prospection téléphonique</p> <p>Description : Outils Marketing</p> <p>Evaluation : - Contrôle continu permettant d'évaluer la maîtrise des savoirs et savoirs faire acquis - Réalisation d'un E-mailing</p> <p>Description : Outils Juridiques</p> <p>Evaluation : Contrôle continu permettant d'évaluer la maîtrise des savoirs et savoirs faire acquis</p>
Bloc de compétence n°2 de la fiche n° 28093 - Conseiller et fidéliser la clientèle	<p>Description : Technologie Automobile</p> <p>Evaluation : - Présentation orale individuelle d'une solution technologique innovante</p> <p>Description : Evaluation Technique du Véhicule</p> <p>Evaluation : - Mise en situation individuelle de diagnostic technique d'un véhicule</p> <p>Description : Comptabilité Fiscalité et Calculs Commerciaux</p> <p>Evaluation : cas de synthèse, production écrite portant sur : - lecture et analyse de bilans et comptes de résultats, - lecture analytique de comptes de gestion, - analyse de rentabilité d'une opération commerciale, - impact de la fiscalité directe et indirecte (TVA), - impact des facteurs consommateurs</p>

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
Bloc de compétence n°3 de la fiche n° 28093 - Réaliser une démarche commerciale globale	<p>Description : Techniques de Ventes S'exprimer en Anglais :</p> <p>Evaluation : -Mise en situation (sketch de vente) à partir d'un cas pratique conçu par l'établissement s'appuyant sur le vécu du jeune au cours de son stage en Entreprise. -Sketch oral permettant d'évaluer la maîtrise des savoirs et savoirs faire acquis</p>

Validité des composantes acquises : illimitée

CONDITIONS D'INSCRIPTION À LA CERTIFICATION	OU	NON	COMPOSITION DES JURYS
Après un parcours de formation sous statut d'élève ou d'étudiant		X	
En contrat d'apprentissage		X	
Après un parcours de formation continue	X		Jury final : 4 professionnels issus en majorité des réseaux de concessionnaires automobiles
En contrat de professionnalisation		X	
Par candidature individuelle		X	
Par expérience dispositif VAE prévu en 2009	X		Jury final : 4 professionnels issus en majorité des réseaux de concessionnaires automobiles

	OUI	NON
Accessible en Nouvelle Calédonie		X
Accessible en Polynésie Française		X

LIENS AVEC D'AUTRES CERTIFICATIONS	ACCORDS EUROPÉENS OU INTERNATIONAUX
------------------------------------	-------------------------------------

Base légale

Référence du décret général :

Référence arrêté création (ou date 1er arrêté enregistrement) :

Arrêté du 17 juin 2011 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour cinq ans, avec effet au 17 juin 2011, jusqu'au 17 juin 2016.

Référence du décret et/ou arrêté VAE :

Références autres :

Arrêté du 07 avril 2017 publié au Journal Officiel du 21 avril 2017 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour trois ans, au niveau IV, sous l'intitulé "Commercial en automobile" avec effet au 17 juin 2016, jusqu'au 21 avril 2020.

Décret n° 2004-171 du 19 février 2004 modifiant le décret n° 2002-616 du 26 avril 2002 relatif au répertoire national des certifications professionnelles (publié au Journal Officiel du 22 février 2004). La validité du titre est prorogée jusqu'au 31 décembre 2005.

Arrêté du 3 octobre 2002 publié au Journal Officiel du 12 octobre 2002 portant homologation de titres et diplômes de l'enseignement technologique. Observations : L'homologation prend effet à compter du 1er octobre 1977 et jusqu'au 31 décembre 2003.

Arrêté du 15 octobre 1999 publié au Journal Officiel du 23 octobre 1999 portant homologation de titres et diplômes de l'enseignement technologique sous l'intitulé 'Commercial en Automobile'.

Arrêté du 17 octobre 1996 publié au Journal Officiel du 13 novembre 1996 portant homologation de titres et diplômes de l'enseignement technologique. Observations : (modification arrêté du 17 juin 1996)

Arrêté du 31 juillet 1996 publié au Journal Officiel du 28 août 1996 portant homologation de titres et diplômes de l'enseignement technologique sous l'intitulé 'Technicien du commerce - spécialisation automobile'.

Arrêté du 12 octobre 1984 publié au Journal Officiel du 4 novembre 1984 portant homologation de titres et diplômes de l'enseignement technologique sous l'intitulé 'Diplôme de l'école préparatoire au commerce et à la réparation automobile (EPCRA)'.

Pour plus d'informations

Statistiques :

25 à 30 titulaires de la certification par an

Autres sources d'information :

Groupe ESCRA ISCAM

Lieu(x) de certification :

Chambre de commerce et d'industrie (CCI) du Mans et de la Sarthe - Groupe ESCRA-ISCAM : Pays de la Loire - Sarthe (72) [Le Mans]

CCI du Mans et de la Sarthe - GROUPE ESCRA-ISCAM

1, boulevard René Levasseur

BP 22385

72002 Le Mans Cedex 1

Lieu(x) de préparation à la certification déclarés par l'organisme certificateur :

EPCRA - 132 rue Henri Champion - 72100 LE MANS

Historique de la certification :

Anciens libellés : - 'Diplôme de l'école préparatoire au commerce et à la réparation automobile (EPCRA)' (Arrêté du 12 octobre 1984 publié au Journal Officiel du 4 novembre 1984)

- 'Technicien du commerce - spécialisation automobile' (Arrêté du 31 juillet 1996 publié au Journal Officiel du 28 août 1996)

Certification précédente : Commercial en automobile