



## **Module 5**

### **Elaboration de prestations de marché, logistique, marketing**

du **05. FEV. 2014**

## Module 5 – élaboration de prestations de marché, logistique, marketing

### Identification du module

Prérequis: Diplôme professionnel reconnu ou prérequis équivalents

Compétences  
opérationnelles:

Les gestionnaires d'entreprise diplômés de la branche automobile sont capables:

- d'analyser les problèmes et les approches de solutions en matière d'élaboration des prestations de marché dans les domaines du commerce automobile, de la réparation automobile, des pièces de rechange, des accessoires, de la station-service et des voitures de location
- de formuler des objectifs pour les domaines mentionnés, de définir le processus requis et de déterminer les ressources nécessaires
- de planifier et de garantir la disponibilité des matériaux (pièces de rechange) en prenant en compte le ratio disponibilité optimale / stocks minimums
- d'élaborer chaque année un plan marketing utilisant au mieux les ressources et capacités internes et prenant en compte les spécificités régionales et saisonnières
- de planifier systématiquement le processus de vente et de prestation des collaborateurs dans le garage
- de prendre des mesures ciblées pour fidéliser les clients aux produits et prestations du garage
- d'évaluer en permanence le processus de vente et de prestation ainsi que la satisfaction des clients
- de mettre en place les mesures correctives nécessaires si les chiffres clés pertinents pour le marché ne sont pas atteints et de contrôler leur mise en œuvre
- de mettre sur pied et d'entretenir des réseaux avec les clients, les partenaires commerciaux (notamment les fournisseurs et les investisseurs) et les autorités
- de résoudre de manière satisfaisante les réclamations des clients du garage
- Conseiller avec compétence la clientèle sur des produits protégeant l'environnement et efficaces sur le plan énergétique ainsi que sur des mesures écologiques dans le domaine de la technique automobile.
- d'être authentiques, convaincants et crédibles lors de leurs négociations et entretiens

Preuve de compétence: Examen écrit  
Durée: 120 minutes  
Il faut obtenir 80% du nombre de points maximum pour réussir l'examen de module.

Répétition: Le module peut être répété deux fois.

Reconnaissance: Les participants apportant une attestation de compétence reçoivent un certificat. Le certificat est reconnu comme condition d'admission à l'examen final.

Annexe: Référence aux compétences d'action avec objectifs évaluateurs

Durée de l'apprentissage: 24 / 24 / 32 (80) heures

Durée de validité: 5 ans

### **Identification du fournisseur**

Fournisseur: Union professionnelle suisse de l'automobile (UPSA), Wöflistrasse 5, Case postale 64, 3000 Berne 22, tél. 031/307 15 15, fax 031/307 15 16

Forme de l'offre: Cours en journée, le soir ou hebdomadaires

Remarques: Aucune

Berne, 05.02.2014 / JF

G:\AWB\NICHT\_ARCHIVIEREN\Vorgabedoku-HBB\HFP\Betriebswirt\HFP-Module\Modul 5 HFP\_FRE.doc