



Conseiller/ère de service automobile (BF)

Remplace: INFOformation&profession «Conseiller/ère de service automobile (BF)» du 10.02.2021.

- ▷ Le nouveau règlement d'examen professionnel a été approuvé par le SEFRI le 11 janvier 2021 et est entré en vigueur le 1^{er} janvier 2023.
- ▷ Les numéros Swissdoc ont été actualisés en janvier 2023.

Description brève

Les conseillers/ères de service automobile travaillent dans le domaine du conseil, du développement et de la vente de prestations (par exemple prestations de service, contrats de maintenance) et de produits (pièces et accessoires) pour l'automobile. Les conseillers/ères de service automobile récoltent toutes les données nécessaires sur les clients et les véhicules, développent des solutions de prestations dans le domaine du service, concluent des ventes, garantissent le processus d'enregistrement, de réception et de remise des véhicules et coordonnent les solutions de mobilité pour les clients en fonction de leurs besoins. Ils/elles réceptionnent les demandes et les réclamations et organisent activement la communication avec les clients, les autorités et les assurances sur tous les canaux. Les conseillers/ères de service automobile s'engagent dans le domaine du marketing en participant aux manifestations organisées pour les clients et en gagnant des clients par la vente de prestations et de produits. Les conseillers/ères de service automobile planifient les ordres d'atelier et en assurent le suivi. Ils/elles travaillent activement avec des interfaces internes et externes et réalisent des tâches exigeantes. Les conseillers/ères de service automobile ont à tout moment une attitude professionnelle vis-à-vis des clients et des collaborateurs. Ils/elles organisent les processus efficacement, étendent en permanence leurs compétences professionnelles et intègrent les nouveaux développements dans leur quotidien professionnel.

Organe responsable

L'organisation du monde du travail suivante constitue l'organe responsable:

- Union professionnelle suisse de l'automobile (UPSA)

Admission

Sont admis/es à l'examen final les candidats/es qui:

- a) possèdent un certificat fédéral de capacité dans le domaine automobile, un brevet fédéral à l'orientation technique adaptée ou une qualification équivalente. La liste de ces certificats fédéraux de capacité et attestations équivalentes est établie dans les directives.

et

- b) peuvent justifier d'au moins trois années de pratique dans le domaine automobile après la formation initiale, dont au moins douze mois avec des activités principales dans le service à la clientèle d'une entreprise dans le domaine automobile.

Examen

L'examen final comporte les épreuves suivantes: 1) gestion des clients et collaboration en équipe (pratique/oral 4x), 2) situations pratiques relatives au conseil de service (écrit 3x), 3) compétence personnelle et nouveaux développements (oral).

Titre

Les titulaires du brevet sont autorisés/es à porter le titre protégé de:

- Conseiller/ère de service automobile avec brevet fédéral
- Automobil-Serviceberater/in mit eidgenössischem Fachausweis
- Consulente in servizi nel settore automobile con attestato professionale federale

La traduction anglaise recommandée est:

- Automotive service advisor, Federal Diploma of Higher Education

Dispositions finales

Les détenteurs/trices du brevet fédéral de conseiller/ère de service à la clientèle dans la branche automobile ont le droit de porter le nouveau titre délivré. Aucun nouveau diplôme n'est délivré.

Les candidats/es qui ont échoué à l'examen en vertu du règlement du 1^{er} février 2002 ont la possibilité de le répéter une première fois et, le cas échéant, une seconde fois jusqu'en 2023.

Pour en savoir plus

Union professionnelle suisse de l'automobile (UPSA)

www.agvs-upsa.ch