

Commercial en Automobile

RNCP35564 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 5
Code(s) NSF	252w
Formacode(s)	34517
Code(s) ROME	D1404
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Date d'enregistrement	19/04/2021
Date d'échéance	19/04/2024

Certificateur(s)

CHAMBRE DE COMMERCE ET D'INDUSTRIE LE MANS SARTHE · SIRET : 18720092800013

Partenaires habilités

1 organisme habilité, d'après la liste publiée par France compétences : 1 à former et organiser l'évaluation.

Organisme	SIRET	Habilitation
CHAMBRE DE COMMERCE ET D'INDUSTRIE LE MANS SARTHE	18720092800120	Former et organiser l'évaluation

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

La certification EPCRA de Commercial en automobile s'inscrit dans une volonté de répondre aux besoins des réseaux de distribution automobile en recherche permanente de conseillers commerciaux aptes à présenter et dynamiser la vente de leurs véhicules et services périphériques dans un contexte économique hyper-concurrentiel.

ACTIVITÉS VISÉES

Afin de contribuer à la croissance et au développement de l'activité de son réseau, le Commercial en automobile exerce des activités et mobilise des compétences afférentes dans quatre domaines :

- La prospection de clientèle automobile, consistant pour lui à mettre en œuvre les actions de recherche de nouveaux clients afin de développer le portefeuille de son point de vente
- La proposition et la négociation de vente avec ou sans reprise de véhicule d'occasion, intégrant les prestations complémentaires liées à la transaction. Cet aspect, centré autour du client, de ses souhaits et besoins, requiert de la part du Commercial en automobile de mettre en œuvre toutes ses compétences commerciales, en relation avec l'analyse du besoin, le conseil et la négociation client.
- La fidélisation de clientèle automobile, consistant pour lui à mettre en œuvre les actions de nature à participer à la consolidation de la relation client afin de maintenir un lien contribuant à leur satisfaction et à l'engagement de futures ventes.
- La gestion administrative de la commercialisation de véhicules automobiles, permettant de sécuriser les transactions opérées avec ses clients

COMPÉTENCES ATTESTÉES

En prenant part à la mise en œuvre du plan de prospection sur sa zone, réaliser les différentes actions de prospection à conduire auprès de potentiels acheteurs de véhicules automobiles, en veillant à l'actualisation de ses informations et à l'optimisation de son agenda, afin de contribuer au développement des ventes de sa concession et

d'atteindre les objectifs qui lui sont assignés.

En appliquant les procédures et standards qualité de son entreprise, accueillir un client ayant une intention d'achat d'un véhicule automobile, en recueillant des informations sur ses besoins et moyens de financement, afin d'identifier les différents modèles pouvant le satisfaire.

En actualisant de façon régulière ses connaissances sur son secteur d'activités et sur les innovations de sa marque, de la concurrence et de leurs produits, conseiller ses clients sur les solutions les mieux adaptées à leurs besoins.

En tenant compte de ses besoins et de ses moyens de financement, faire une offre globale de vente avec reprise du véhicule à son client, en y intégrant les produits et services de sa marque tout en veillant à respecter autant les intérêts de son entreprise que ceux du client, conformément à l'éthique commerciale.

En s'appuyant sur la mise à jour régulière des informations les concernant dans outil informatique dédié, gérer et fidéliser les membres de son portefeuille clients, en mettant en œuvre les actions d'entretien et de suivi de la relation clients après la vente de véhicules automobiles, afin de maintenir un lien contribuant à leur satisfaction et à l'engagement de futures ventes.

En conformité avec les règles relatives aux droits de la consommation et des contrats, opérer l'ensemble des tâches de gestion administratives liées à la commercialisation de véhicules automobiles, en veillant à la justesse et l'exactitude des informations transmises et des calculs effectués, et en appliquant scrupuleusement les procédures et spécificités organisationnelles de son réseau de distribution et sa démarche qualité.

Blocs de compétences

RNCP35564BC01 — Réalisation des actions de prospection auprès d'une clientèle de véhicules automobiles

LISTE DE COMPÉTENCES

En prenant part à la mise en œuvre du plan de prospection sur sa zone, réaliser les différentes actions de prospection à conduire auprès de potentiels acheteurs de véhicules automobiles, en veillant à l'actualisation de ses informations et à l'optimisation de son agenda, afin de contribuer au développement des ventes de sa concession et d'atteindre les objectifs qui lui sont assignés.

C1.1.1 Vérifier les informations contenues dans la base de données des prospects de son entreprise, en repérant les éventuelles lacunes et incorrections formelles, afin de les actualiser et de disposer de données mises à jour et suffisantes pour mettre en œuvre des actions de prospection.

C1.1.2 Recueillir des informations complémentaires sur les profils des prospects à démarcher, en veillant à l'obtention d'informations fiables et suffisantes, afin d'identifier les personnes à contacter dans le cadre de ses actions de prospection.

C1.2.1 Organiser son plan de prospection sur sa zone, en planifiant de rationnelle les actions à mettre en œuvre auprès des cibles identifiées, afin d'optimiser sa réalisation au regard des objectifs qualitatifs et quantitatifs visés.

C1.3.1 Réaliser les différentes actions décidées par sa hiérarchie, en mobilisant les outils mis à disposition par la marque ou l'entreprise et en développant un argumentaire commercial attractif et adapté à ses interlocuteurs, afin d'éveiller leur intérêt et de susciter une intention d'achat.

C1.4.1.

A partir d'une demande reçue par mail ou par un logiciel dédié, en veillant à la fiabilité des informations, apporter un traitement efficace à la demande permettant de qualifier la qualité du contact et si possible susciter une intention d'achat.

C1.5.1 Effectuer le compte rendu des actions de prospection mises en œuvre, en établissant le bilan qualitatif et quantitatif du réalisé et des résultats obtenus, afin de vérifier avec sa hiérarchie l'atteinte des objectifs visés et de repérer – le cas échéant – les ajustements et améliorations à apporter dans le cadre d'une prochaine campagne.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Les candidats sont évalués sur les productions suivantes :

1/ La mise à jour d'un fichier prospects dématérialisé :

Etude de cas - Travail individuel - Production écrite

Jury composé d'un formateur

2/ L'organisation d'un plan de prospection

Etude de cas - Travail individuel - Production écrite

Jury composé d'un formateur

3/ La réalisation d'une action de prospection ou de traitement d'une demande par téléphone

RNCP35564BC02 — Proposition et réalisation d'une vente avec reprise de véhicule

LISTE DE COMPÉTENCES

En appliquant les procédures et standards qualité de son entreprise, accueillir un client ayant une intention d'achat d'un véhicule automobile, en recueillant des informations sur ses besoins et moyens de financement, afin d'identifier les différents modèles pouvant le satisfaire :

C2.1.1 Accueillir le client au sein de la concession automobile, en mettant en pratique les règles et usages en matière de convivialité et facilitant l'accessibilité aux publics en situation de handicap – dans le respect des standards de qualité de son entreprise, afin d'instaurer une relation et un climat de confiance favorables à la vente.

C2.1.2 Recueillir des informations sur les besoins du client, en identifiant les questionnements permettant la clarification de ses attentes, usages et ressources budgétaires, afin d'identifier les produits automobiles adaptés à ses usages et capacités financières.

C2.1.3 Développer un argumentaire présentant les caractéristiques des différents modèles et les solutions techniques répondant à ses besoins, afin de valoriser les véhicules proposés et d'aider le client à s'orienter dans les différentes options d'achat.

En actualisant de façon régulière ses connaissances sur son secteur d'activités et sur les innovations de sa marque, de la concurrence et de leurs produits, conseiller ses clients sur les solutions les mieux adaptées à leurs besoins :

C2.2.1 Recueillir des informations sur les évolutions du secteur automobile et des produits proposés par sa marque et ceux de ses concurrents, en consultant les documentations produites par les constructeurs et en participant à des manifestations professionnelles, afin d'actualiser en permanence ses connaissances sur les spécificités et caractéristiques techniques des véhicules automobiles.

C2.2.2 Repérer les évolutions et innovations technologiques du secteur et des véhicules automobiles proposés au public, en identifiant leur utilité, bénéfices et avantages potentiels pour le consommateur, afin d'orienter au mieux ses clients dans leur choix.

C2.2.3 Conseiller ses clients sur les différentes options et équipements existants en matière d'achat de véhicule automobile, en leur exposant leurs avantages et inconvénients respectifs au regard de leurs attentes, usages et capacités, afin de répondre au mieux à leurs besoins.

En tenant compte de ses besoins et de ses moyens de financement, faire une offre globale de vente avec reprise du véhicule à son client, en y intégrant les produits et services de sa marque tout en veillant à respecter autant les intérêts de son entreprise que ceux du client, conformément à l'éthique commerciale:

C2.3.1 Réaliser l'estimation physique d'un véhicule d'occasion, en examinant son état selon les critères et procédures établis au sein de sa concession, afin d'en déterminer la valeur et d'établir une offre de reprise.

C2.3.2 Proposer les différents moyens de financement adaptés aux besoins du client, en veillant à y intégrer le coût du véhicule et les services périphériques associés (assurance, entretien, extension de garantie,...) afin de l'aider à faire un choix dans sa prise de décision.

C2.3.3 Cas d'un client professionnel : présenter les incidences fiscales des différents modes de financement, afin qu'il intègre ces éléments dans ses options de choix.

C2.3.4 Développer un argumentaire commercial concernant l'offre de vente avec reprise de véhicule automobile, en justifiant de façon transparente et honnête les avantages des différentes options retenues, afin de convaincre le client de concrétiser son intention d'achat.

C2.3.5 Faire une offre commerciale globale au client acquéreur d'un véhicule automobile, en formalisant et en intégrant les différentes options validées ainsi que la valeur de reprise de son ancien véhicule, afin de lui permettre de se décider.

C2.3.6 Conclure la vente ou la reprise d'un véhicule automobile, en appliquant les principes éthiques garantissant le respect des intérêts de son entreprise et de ceux de son client, afin de contribuer à sa satisfaction et à sa fidélisation.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Les candidats sont évalués sur les productions suivantes :

1/ Réalisation d'une vente avec reprise de l'ancien véhicule

La situation comprend :

L'accueil client

Le recueil d'informations et l'analyse de la demande

La présentation argumentée d'un véhicule

Des propositions de solutions de financement + produits et services

La proposition de prix de reprise de l'ancien véhicule (voir point 2/)
La négociation
La conclusion de la vente
Production orale - mise en situation physique
Jury composé d'un formateur, d'un professionnel et d'un représentant de l'Etablissement
2/ Evaluation technique et commerciale d'un véhicule d'occasion
La situation comprend :
Le diagnostic des éléments mécaniques et carrosserie
Le repérage de l'état des éléments clés du véhicule
L'estimation des frais de remise en état
La détermination de la « valeur marché » du véhicule
La détermination du prix qui sera proposé au client (voir point 1/)
Production orale - mise en situation physique
Jury composé d'un formateur et d'un professionnel

RNCP35564BC03 — Gestion de la relation et fidélisation de la clientèle automobile

LISTE DE COMPÉTENCES

En s'appuyant sur la mise à jour régulière des informations les concernant dans outil informatique dédié, gérer et fidéliser les membres de son portefeuille clients, en mettant en œuvre les actions d'entretien et de suivi de la relation clients après la vente de véhicules automobiles, afin de maintenir un lien contribuant à leur satisfaction et à l'engagement de futures ventes :

C3.1.1 Traiter les réclamations et demandes d'informations complémentaires émises par ses clients par le biais des canaux numériques ou traditionnels, en leur apportant les renseignements attendus ou en transmettant la requête aux services compétents de son entreprise si elle excède son champ de responsabilité, afin de garantir le respect de ses engagements en matière de service et de préserver la satisfaction du client.

C3.2.1 Tenir à jour son fichier clients dématérialisé, en veillant à la mise à jour, la complétude et l'exactitude des informations les concernant dans l'outil informatique dédié de son entreprise et en appliquant strictement les obligations liées au RGPD, afin de maintenir sa connaissance des clients et d'optimiser la mise en œuvre de campagnes et d'actions de fidélisation.

C3.3.1 Réaliser le suivi de son portefeuille client, en analysant sa composition et l'historique des achats effectués par ses clients, afin d'identifier les actions à mener et leurs cibles pour maintenir un contact contribuant à la fidélisation de ses clients.

C3.4.1 Mettre en œuvre les actions de fidélisation décidées ou validées par sa hiérarchie, en informant ses clients par les canaux physiques et digitaux des offres et promotions qui leur sont destinées, afin d'éveiller leur intérêt et d'engager de futures ventes.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Les candidats sont évalués sur les productions suivantes :

1/ Le traitement d'une réclamation client

Mise en situation - Travail individuel - Production écrite

Jury composé d'un formateur

2/ La mise à jour et l'analyse d'un fichier client

Etude de cas - Travail individuel - Production écrite

Jury composé d'un formateur

3/ La réalisation d'une action de fidélisation

Etude de cas - Travail individuel - Production écrite

Jury composé d'un formateur

RNCP35564BC04 — Gestion administrative de la commercialisation des véhicules automobiles

LISTE DE COMPÉTENCES

En conformité avec les règles relatives aux droits de la consommation et des contrats, opérer l'ensemble des tâches de gestion administratives liées à la commercialisation de véhicules automobiles, en veillant à la justesse et l'exactitude des informations transmises et des calculs effectués, et en appliquant scrupuleusement les procédures et spécificités organisationnelles de son réseau de distribution et sa démarche qualité :

C4.1.1 Etablir le dossier administratif du dossier de vente/reprise d'un véhicule automobile, en vérifiant la conformité des informations portées, des conditions négociées, et des calculs effectués, incluant ou non la TVA selon le statut du

client, privé ou entreprise.

C4.2.1 Suivre le traitement d'une commande globale, en prenant en compte les spécificités organisationnelles des réseaux de distribution automobile et en appliquant les procédures en vigueur, afin de respecter leur démarche qualité.

C4.2.2 Assurer le suivi financier et administratif d'une commande en respectant les règles de droit de la consommation et des contrats, afin de prévenir toute erreur mettant en péril la légalité de la transaction de vente ou reprise d'un véhicule automobile.

C4.3.1 Evaluer la rentabilité d'une opération commerciale afin de vérifier les marges réalisées et leur pertinence au regard des objectifs de l'entreprise et de ses règles comptables.

C4.3.2 Effectuer le compte rendu de ses activités en analysant les axes qu'il doit améliorer pour réaliser une vente, afin d'atteindre les objectifs fixés.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Les candidats sont évalués sur les productions suivantes :

1/ Etablissement d'un dossier administratif de vente

Proposition commerciale incluant :

- prix véhicule,
- options et accessoires, remises éventuelles, frais d'immatriculation
- bonus/malus
- contrats annexes, ...
- valeur de reprise
- proposition de financement
- apport du client
- financement retenu : mensualité
- incidence TVA si client professionnel

Tous les documents liés à l'identification et l'engagement du client

Etude de cas - Travail individuel - Production écrite

Jury composé d'un formateur

2/ Evaluation de la rentabilité d'une vente globale et l'analyse d'un bilan d'activité

Incluant :

- prix de vente, prix de reprise, accessoires, prestations périphériques
- rédaction d'un bilan écrit.

Etude de cas - Travail individuel - Production écrite

Jury composé d'un formateur

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

Réseau de distributeurs automobiles (appelés fréquemment 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.

Aujourd'hui, l'on assiste à une concentration croissante de la distribution automobile, les 10 premiers groupes ayant représenté plus de 20 % des immatriculations VN en 2019. La taille de ces groupes, varie de quelques centaines à plusieurs milliers de personnes

Parallèlement à ces structures privées, les « Réseaux en propre », établissements de grosse taille en général, filiale des constructeurs, sont aussi des acteurs de premier plan à l'image de PSA Retail, Renault Retail, Volkswagen Retail...

Il convient également de citer les réseaux de VO Multimarques devenus aujourd'hui des acteurs incontournables (Distinxion, Aramis, Bervas, Glinche,...)

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

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

Suivant la taille de l'entreprise qui l'emploie, le commercial en automobile est placé sous l'autorité du Chef d'entreprise, d'un Directeur de site ou, plus généralement, d'un Chef des Ventes.

Il réalise l'ensemble des activités concourant, d'une part, à la commercialisation des véhicules (neufs ou d'occasion)

et de produits périphériques et, d'autre part, à la reprise des véhicules d'occasion.

Ayant une fonction de conseiller en vente, il exerce également des activités de commercialisation de produits et services et participe à la gestion administrative de l'activité commerciale, tel le suivi des commandes et des livraisons. Il participe aux actions de prospection et de fidélisation de la clientèle, laquelle peut être constituée de particuliers, de professionnels, ou de grands comptes.

RÈGLEMENTATIONS D'ACTIVITÉ

Pas de réglementation particulière liée à l'activité

Marché du travail

Indicateurs au niveau des familles professionnelles (FAP) des métiers visés, agrégés au niveau national — France Travail / DARES (open data).

Tension de recrutement (DARES 2024)	Modérée (3/5) Moyenne pondérée par l'emploi ; les familles ci-dessous s'échelonnent de 2 à 5 sur 5.
Facteurs principaux	Non-durabilité de l'emploi, Conditions de travail contraignantes, Non-attractivité salariale
Salaire médian (mensuel)	2 014 €
Familles professionnelles (FAP)	R1X62 — Vendeurs en habillement et accessoires, articles de luxe, de sport, de loisirs et culturels · tension 2/5 (Faible) R2X83 — Représentants auprès des particuliers · tension 5/5 (Très élevée) R4X91 — Technico-commerciaux · tension 3/5 (Modérée)
Projets de recrutement (BMO 2026)	39 751
Jugés difficiles à recruter	34 %
Emplois saisonniers	33 %
Familles professionnelles (FAP)	R1X62 — Vendeurs en habillement et accessoires, articles de luxe, de sport, de loisirs et culturels R2X83 — Représentants auprès des particuliers R4X91 — Technico-commerciaux

Voies d'accès

MODALITÉS D'ACCÈS

Formation continue, Apprentissage, Contrat de professionnalisation, VAE

COMPOSITION DU JURY — FORMATION CONTINUE, APPRENTISSAGE, CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION, VAE

Le jury de certification est composé de 5 membres :

- 1 représentant de l'EPCRA,
- 4 professionnels qualifiés du secteur de l'automobile.

Qualité du président du jury et mode de désignation : le président de jury est désigné sur proposition du représentant de l'EPCRA et en accord avec les autres membres du jury. Il est toujours choisi parmi les 4 professionnels qualifiés du secteur de l'automobile, c'est une personne ayant de hautes responsabilités chez un distributeur automobile VP ou VUL.

Pourcentage de membres extérieurs à l'autorité délivrant la certification dont professionnels qualifiés : 80 %

Financement en alternance (NPEC)

Niveau de prise en charge d'un contrat d'apprentissage par les OPCO, fixé par France compétences par branche professionnelle (CPNE).

Prise en charge usuelle	8 138 €
--------------------------------	---------

Selon la branche 6 000 € – 9 414 €

Prise en charge	Branches concernées
8 138 €	Valeur par défaut · 210 branches
9 414 €	CPNEFP de la blanchisserie, laverie, location de linge, nettoyage à sec, pressing et teinturerie
9 000 €	CPN de la branche des Services de l'Automobile
6 000 €	CPNEFP de la métallurgie

Base légale

Date de décision	19/04/2021
Durée de l'enregistrement	3 ans
Date d'échéance de l'enregistrement	19/04/2024

Statistiques

Année	Certifiés	Dont VAE	Insertion 6 mois	Métier 2 ans
2018	25	0	91 %	91 %
2017	22	0	91 %	91 %
2016	22	0	94 %	85 %

Liens avec d'autres certifications

ANCIENNES VERSIONS

RNCP28093

NOUVELLE(S) CERTIFICATION(S)

RNCP38618

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF

<http://www.escra.fr/formation-epcra>

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/35564/>

Entrées et sorties de formation

Entrées en formation	16
Parcours menés à terme	15
Taux d'achèvement	94 %
Période	02/2022 – 10/2024

Entrées et sorties — Caisse des Dépôts (open data), tous organismes confondus.

Demande CPF — formations engagées

Dossiers CPF engagés	17
----------------------	----

Montant total engagé	60 275 €
Coût moyen par dossier	3 546 €
Durée moyenne	1118 h
Période	11/2021 – 01/2024
France Travail	45 %
France compétences	35 %
Reste à charge titulaire	14 %
Régions	5 %
Entreprise	1 %

Formations engagées via le CPF — Caisse des Dépôts (open data), tous organismes confondus.