

Vendeur automobile

RNCP36990 · 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	24/10/2022
Date d'échéance	24/10/2027

Certificateur(s)

ASS NATIONALE FORMATION AUTOMOBILE · SIRET : 78467149700385

- CPNE des services de l'automobile

<https://www.services-automobiles.fr>

cpne des services de l'automobile

<https://www.services-automobile.fr>

Partenaires habilités

9 organismes habilités, d'après la liste publiée par France compétences : 9 à former et organiser l'évaluation.

Organisme	SIRET	Habilitation
CEFODIS AUTO	48349535400027	Former et organiser l'évaluation
CENTRE DE FORMATION D'APPRENTIS DE LA MOBILITE	95382338200023	Former et organiser l'évaluation
CTRE CONSULAIRE FORMATION PROFESSION AIN	30957639500037	Former et organiser l'évaluation
GPT APPRENTISS REPARAT AUTOMOBILE CYCLE	77568811200033	Former et organiser l'évaluation
GROUPEMENT NATIONAL FORMATION AUTOMOBILE	39977792900528	Former et organiser l'évaluation
LAHO LITTORAL-AUDOMAROIS	13002271800634	Former et organiser l'évaluation
PURPLE CAMPUS	89079142900115	Former et organiser l'évaluation
RENAULT SAS	78012998703591	Former et organiser l'évaluation
SYNETHIS	84763077900035	Former et organiser l'évaluation

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

Le Certificat de Qualification Professionnelle « Vendeur Automobile Confirmé » a été créé par la Commission paritaire nationale d'Avril 2005 sous la forme d'un Certificat de Qualification Professionnelle. Il a été enregistré au RNCP le 16/12/2019 sous l'intitulé CQP Vendeur Automobile" et a fait l'objet d'une transformation en titre à finalité professionnelle le 12 juin 2020 pour le rendre éligible à l'apprentissage.

Ce Titre à finalité professionnelle est une certification délivrée par la branche des services de l'automobile, attestant de l'acquisition des compétences

professionnelles nécessaires pour exercer un emploi correspondant à une qualification de branche.

Le "Vendeur Automobile" réalise, dans le cadre des directives reçues et sous contrôle direct de sa hiérarchie, l'ensemble des activités concourant d'une part à la commercialisation des véhicules, ainsi qu'à la vente de financements et de prestations périphériques, et d'autre part à la reprise des véhicules d'occasion.

L'emploi est exercé le plus fréquemment dans les PME ayant pour activité principale le commerce et la réparation des véhicules automobile, généralement affiliées à un réseau constructeur ou importateur de véhicules (filiales, succursales, concessions automobiles).

Le Titre à finalité professionnelle "Vendeur Automobile " permet d'accéder à la qualification de vendeur automobile confirmé, positionnée à l'échelon 20 dans la Convention collective des services de l'automobile N° 3034.

ACTIVITÉS VISÉES

A - Activités de commercialisation des produits, prestations et services :

A.1 - Commercialisation des V.N., produits et prestations :

- Prospection, développement et fidélisation de la clientèle,
- Commercialisation des véhicules,
- Vente de financement,
- Vente de produits et prestations périphériques simples.

A.2 - Reprise des véhicules d'occasion :

- Estimation physique du véhicule d'occasion / détermination de sa valeur,
- Négociation du prix de reprise du véhicule.

B - Activités relatives à la gestion de la commercialisation :

- Gestion administrative des activités de commercialisation,
- Organisation des activités en fonction des objectifs quantitatifs et qualitatifs déterminés par la hiérarchie,
- Établissement de comptes rendus d'activité commerciale,
- Mise en œuvre du plan d'actions commerciales de l'entreprise,
- Suivi des agents et réparateurs présents sur le secteur d'activité du titulaire,
- Application des procédures qualité en vigueur dans l'entreprise.

COMPÉTENCES ATTESTÉES

- Prospecter un client professionnel sur le terrain pour développer les ventes de véhicules, en organisant ses tournées et en appliquant la méthodologie de visite, les techniques de questionnement, de reformulation et d'argumentation
- Prospecter un client par téléphone pour développer les ventes de véhicules, en s'appuyant sur un scénario téléphonique et en appliquant les techniques de questionnement, de reformulation, d'argumentation et de traitement des objections
- Mettre en œuvre des plans d'actions de prospection et de fidélisation de la clientèle pour développer les ventes de véhicules, en exploitant toutes les opportunités de contact via les différents canaux de communication
- Assurer le suivi de ses actions de prospection et de fidélisation de la clientèle, afin de définir et mettre en œuvre d'éventuelles actions correctives, en mesurant les résultats obtenus
- Créer et suivre une relation virtuelle avec le client en vue de la transformer en relation face à face, en utilisant les outils de communication digitaux et en appliquant les techniques de questionnement, d'argumentation et de traitement des objections
- Accueillir le client de façon positive pour créer un climat de confiance favorable à l'entretien de vente
- Conduire la découverte du client pour identifier ses motivations d'achat, en l'écoutant activement, en appliquant les techniques de questionnement et de reformulation et en hiérarchisant ses besoins et ses attentes, conformément aux règles d'accessibilité
- Argumenter les caractéristiques techniques d'un véhicule automobile afin d'apporter un conseil adapté aux besoins et attentes du client, en les transformant en avantages et bénéfices client et en vulgarisant la technologie automobile
- Mettre en relation le client en situation de handicap avec les interlocuteurs adaptés pour étudier d'éventuels aménagements du véhicule
- Présenter un véhicule adapté au client de façon statique pour lui faire apprécier les atouts du véhicule, en personnalisant l'argumentation
- Réaliser une présentation dynamique de véhicule, préparée et structurée, afin de faire apprécier au client les qualités du véhicule sur la route, dans le respect des règles de circulation
- Construire, présenter et négocier une offre globale, intégrant les éventuels aménagements compensant un handicap, afin de parvenir à un accord de vente, en appliquant les techniques de négociation et d'argumentation et en

détectant les signaux d'achat

- Conclure une vente de véhicule afin d'obtenir l'accord du client sur les modalités contractuelles de la vente, dans le respect de la législation commerciale et des règles du consumérisme
- Estimer la valeur de reprise d'un véhicule d'occasion en vue de le racheter, en procédant à son identification, en évaluant son état technique et esthétique, et en s'appuyant sur les systèmes de cotation et sa valeur sur le marché
- Présenter et justifier le prix de reprise au client pour parvenir à un accord de rachat, en utilisant les techniques d'argumentation, de négociation et de traitement des objections
- Elaborer et proposer une offre de produits périphériques pour l'intégrer à l'offre globale, en s'appuyant sur leurs caractéristiques et sur les besoins et attentes du client
- Elaborer et proposer une offre de financement en vue de répondre au mieux aux objectifs du client, en utilisant les techniques d'argumentation, et dans le respect de la réglementation
- Intégrer les éléments juridiques et administratifs tout au long du processus de vente pour respecter la législation commerciale et les règles du consumérisme

Blocs de compétences

RNCP36990BC01 — Prospection et fidélisation clientèle

LISTE DE COMPÉTENCES

- Prospecter un client professionnel sur le terrain pour développer les ventes de véhicules, en organisant ses tournées et en appliquant la méthodologie de visite, les techniques de questionnement, de reformulation et d'argumentation
- Prospecter un client par téléphone pour développer les ventes de véhicules, en s'appuyant sur un scénario téléphonique et en appliquant les techniques de questionnement, de reformulation, d'argumentation et de traitement des objections
- Mettre en œuvre des plans d'actions de prospection et de fidélisation de la clientèle pour développer les ventes de véhicules, en exploitant toutes les opportunités de contact via les différents canaux de communication
- Assurer le suivi de ses actions de prospection et de fidélisation de la clientèle, afin de définir et mettre en œuvre d'éventuelles actions correctives, en mesurant les résultats obtenus

MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Mise en situation professionnelle portant sur la prospection téléphonique (10 minutes avec 15 minutes de préparation)
- Complétée d'une étude de cas portant sur le déploiement d'un plan d'actions commerciales (hors prospection téléphonique) (1 heure)

RNCP36990BC02 — Vente d'un véhicule neuf ou d'occasion et des services associés auprès d'une clientèle

LISTE DE COMPÉTENCES

- Créer et suivre une relation virtuelle avec le client en vue de la transformer en relation face à face, en utilisant les outils de communication digitaux et en appliquant les techniques de questionnement, d'argumentation et de traitement des objections
- Accueillir le client de façon positive pour créer un climat de confiance favorable à l'entretien de vente
- Conduire la découverte du client pour identifier ses motivations d'achat, en l'écoutant activement, en appliquant les techniques de questionnement et de reformulation et en hiérarchisant ses besoins et ses attentes, conformément aux règles d'accessibilité
- Argumenter les caractéristiques techniques d'un véhicule automobile afin d'apporter un conseil adapté aux besoins et attentes du client, en les transformant en avantages et bénéfices client et en vulgarisant la technologie automobile
- Mettre en relation le client en situation de handicap avec les interlocuteurs adaptés pour étudier d'éventuels aménagements du véhicule
- Présenter un véhicule adapté au client de façon statique pour lui faire apprécier les atouts du véhicule, en personnalisant l'argumentation
- Réaliser une présentation dynamique de véhicule, préparée et structurée, afin de faire apprécier au client les qualités du véhicule sur la route, dans le respect des règles de circulation
- Construire, présenter et négocier une offre globale, intégrant les éventuels aménagements compensant un handicap, afin de parvenir à un accord de vente, en appliquant les techniques de négociation et d'argumentation et en

détectant les signaux d'achat

- Conclure une vente de véhicule afin d'obtenir l'accord du client sur les modalités contractuelles de la vente, dans le respect de la législation commerciale et des règles du consumérisme
- Estimer la valeur de reprise d'un véhicule d'occasion en vue de le racheter, en procédant à son identification, en évaluant son état technique et esthétique, et en s'appuyant sur les systèmes de cotation et sa valeur sur le marché
- Présenter et justifier le prix de reprise au client pour parvenir à un accord de rachat, en utilisant les techniques d'argumentation, de négociation et de traitement des objections
- Elaborer et proposer une offre de produits périphériques pour l'intégrer à l'offre globale, en s'appuyant sur leurs caractéristiques et sur les besoins et attentes du client
- Elaborer et proposer une offre de financement en vue de répondre au mieux aux objectifs du client, en utilisant les techniques d'argumentation, et dans le respect de la réglementation
- Intégrer les éléments juridiques et administratifs tout au long du processus de vente pour respecter la législation commerciale et les règles du consumérisme

MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Mise en situation professionnelle de reprise véhicule d'occasion (30 minutes)
- Complétée par 3 études de cas portant sur (3 X 1 heure) :

la technologie,

les aspects juridiques et administratifs,

la vente de financements.

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

L'emploi est exercé le plus fréquemment dans les PME ayant pour activité principale le commerce et la réparation des véhicules automobile, généralement affiliées à un réseau constructeur ou importateur de véhicules (filiales, succursales, concessions automobiles).

Avec un quart des emplois, le commerce automobile est le plus important secteur d'activité en termes de salariés de la branche des services de l'automobile. Il rassemble les distributeurs automobiles, (appelés « concessions » avant 2002), les filiales des constructeurs mais aussi une partie des agents, quelques mécaniciens réparateurs agréés (MRA), des négociants VO, des démonteurs-recycleurs et des mandataires.

Le secteur du commerce automobile est rassemblé dans la NAF (45.11Z) composée d'entreprises sans salarié et d'entreprises avec salariés, au total 49987 entreprises.

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

Vendeur Automobile

Vendeur automobile confirmé

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

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

Titulaires d'un niveau 5 ou équivalent

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

Le jury est composé de trois membres : deux professionnels (un représentant des organisations professionnelles et un représentant des organisations syndicales de salariés représentées en CPN), et d'un formateur, n'ayant pas pris part à l'accompagnement ou à la formation désigné par l'ANFA.

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	8 765 €
Selon la branche	6 000 € – 13 147 €
Prise en charge	Branches concernées
8 765 €	Valeur par défaut · 209 branches
13 147 €	CPN de la branche des Services de l'Automobile
8 119 €	CPNEFP dans les établissements d'enseignement privés sous contrat
7 440 €	CPNE de l'ingénierie, des services informatiques et du conseil
6 000 €	CPNEFP de la métallurgie

Base légale

Date de décision	24/10/2022
Durée de l'enregistrement	5 ans
Date d'échéance de l'enregistrement	24/10/2027

Statistiques

Année	Certifiés	Dont VAE	Insertion 6 mois	Métier 2 ans
-------	-----------	----------	------------------	--------------

2021	937	0	93 %	—
2020	1149	0	89 %	—

Liens avec d'autres certifications

ANCIENNES VERSIONS

RNCP34344

CORRESPONDANCES (PAR BLOCS)

RNCP34344

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF

<https://www.anfa-auto.fr/rncsa/vendeur-automobile>

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/36990/>

Se former en apprentissage

Formations en apprentissage	16
Organismes gestionnaires (CFA)	6
Organismes formateurs	12
Régions couvertes	10
Départements couverts	14
Organismes certifiés Qualiopi	12
Sessions	de 03/2026 à 08/2028

Catalogue des formations en apprentissage — réseau des Carif-Oref. Sans frais pour l'alternant : formation financée par l'OPCO de la branche (NPEC).