

Commercial en automobile

RNCP38618 · 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	09/02/2024
Date d'échéance	09/02/2029

Certificateur(s)

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

Partenaires habilités

2 organismes habilités, d'après la liste publiée par France compétences : 2 à former et organiser l'évaluation.

Organisme	SIRET	Habilitation
CHAMBRE DE COMMERCE ET D'INDUSTRIE LE MANS SARTHE	18720092800120	Former et organiser l'évaluation
GROUPE ESCRA	18720092800179	Former et organiser l'évaluation

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

La certification de Commercial en Automobile proposée par l'EPCRA, établissement de la CCI du Mans, s'inscrit dans une volonté de répondre aux besoins des réseaux de distribution automobile en recherche permanente de conseillers commerciaux aptes à proposer des solutions de mobilités (véhicules et prestations périphériques) dans un contexte économique hyperconcurrentiel (concentration des réseaux de distribution automobile, digitalisation des parcours d'achat, évolution des modes de consommation de l'automobile,..) et emporté dans une évolution technologique sans précédent (électrification, hybridation, conduite autonome,..).

ACTIVITÉS VISÉES

Afin de contribuer à la croissance et au développement de l'activité de son entreprise, 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. Cette prospection est multicanale, avec un accroissement régulier de la partie digitale au détriment de la prospection physique.
- La proposition et la négociation d'une prestation globale incluant un véhicule et ses prestations complémentaires, et dans la plupart des cas la reprise d'un véhicule d'occasion. Cette activité, centré autour du client, de ses souhaits et besoins, prenant en compte un éventuel handicap, 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 la 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, activité au cœur de "l'expérience client".
- La gestion administrative de la commercialisation de véhicules automobiles, permettant de sécuriser les

transactions opérées avec ses clients, tant sur le plan juridique que financier.

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Réaliser les différentes actions de prospection à conduire auprès de potentiels acheteurs de véhicules automobiles, particuliers ou professionnels, 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.

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.

Conseiller le client sur les solutions les mieux adaptées à ses besoins, en prenant notamment compte un éventuel handicap.

Faire une offre globale de mobilité au client, tenant compte de ses besoins et de ses moyens de financement, en y intégrant les produits et services de sa marque et/ou de son entreprise tout en veillant à respecter autant les intérêts de son entreprise que ceux du client, conformément à l'éthique commerciale.

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.

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

RNCP38618BC01 — Réaliser 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.

Vérifier les informations contenues dans la base de données des prospects de son entreprise de distribution automobile, 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.

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 susceptibles de renouveler leur véhicule pour les contacter dans le cadre de ses actions de prospection.

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

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

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 d'information sur un véhicule automobile, permettant de qualifier la qualité du contact et si possible de susciter une intention d'achat.

Effectuer le compte rendu des actions de prospection mises en œuvre auprès d'une potentielle clientèle automobile, 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 :

- Mise à jour d'un fichier prospects dématérialisé et l'organisation d'un plan de prospection.

Etude de cas - Travail individuel - Production écrite

- Réalisation d'une action de prospection ou de traitement d'une demande par téléphone

Mise en situation - Travail individuel - Production orale

RNCP38618BC02 — Proposer et réaliser une offre de mobilité globale

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.

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.

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 et prestations automobiles adaptés à ses usages et capacités financières.

Développer un argumentaire présentant les caractéristiques des différents modèles et les solutions techniques répondant à ses besoins, prenant en compte un éventuel handicap, 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.

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.

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.

Conseiller ses clients sur les différents 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, en prenant en compte un éventuel handicap, 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.

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.

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

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 et prestations retenues, afin de convaincre le client de concrétiser son intention d'achat.

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.

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 :

- 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 prestations complémentaires (solutions de financement / location + produits et services)
- Des propositions d'aménagements spécifiques en cas de handicap
- La proposition de prix de reprise de l'ancien véhicule (voir point E2.2)
- La négociation
- La conclusion de la vente

Mise en situation - Travail individuel - Production orale

- 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 E2.1)

Mise en situation - Travail individuel - Production orale

RNCP38618BC03 — Gérer la relation et la fidélisation de la clientèle automobile

LISTE DE COMPÉTENCES

En s'appuyant sur la mise à jour régulière des informations les concernant dans l'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.

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.

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.

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.

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 :

- Traitement d'une réclamation client

Etude de cas - Travail individuel - Production écrite

- Mise à jour du fichier clients et réalisation d'une action de fidélisation

Etude de cas - Travail individuel - Production écrite

RNCP38618BC04 — Gérer la commercialisation de véhicules automobiles sur le plan administratif

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.

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.

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.

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.

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.

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 :

- 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 (factices dans l'exercice pour respecter le RGPD)

Etude de cas - Travail individuel - Production écrite

- 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

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

Les entreprises visées sont de 2 ordres :

Réseaux de distribution automobile traditionnels :

- Réseau primaire (appelés fréquemment concessionnaires) : investisseurs privés (Groupes de distribution) type Autosphère / Emil Frey, GCA, BPM, CLARA-Dubreuil, GEMY, JRA, RCM ou réseau en propre (filiale de constructeurs) comme Stellantis & You ou RRG
- Réseau secondaire (appelés agents) : Il s'agit d'investisseurs représentant la marque sur un territoire

Réseaux parallèles :

- Il s'agit principalement de marchands, organisés en réseau ou pas, qui s'approvisionnent en véhicules dans différents pays d'Europe. Exemples : Distinxion Automobiles, Aramis-Auto, Glinche Automobiles, Bervas Auto,...

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

Le Commercial en Automobile est un conseiller commercial et financier. Il est chargé de proposer des solutions de mobilité (véhicules neufs ou d'occasion / prestations périphériques / reprise de l'ancien véhicule) à une clientèle de particuliers et/ou de professionnels, 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.

Ayant une fonction de conseiller en vente, il participe à la gestion administrative de l'activité commerciale, tel le suivi des commandes et des livraisons.

Avec son entreprise et l'équipe des commerciaux, il participe à l'organisation et à la mise en œuvre du plan d'action commerciale de l'Entreprise (opérations commerciales du constructeur, événements commerciaux extérieurs du type foires, salons, expositions) et organise sa prospection tant sur le plan physique que digital.

Avec l'apparition des nouvelles technologies et la valorisation de plus en plus significative de l'« expérience client » chez les constructeurs, le Commercial en Automobile peut aussi exercer ses compétences dans les nouveaux métiers type Product Genius (Expert Produit), Conseiller en Livraison...

RÉGLEMENTATIONS 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, VAE

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

L'accès au dispositif de préparation à la certification est possible pour les candidats :

- Titulaires d'un bac ou toute certification de Niveau 4 avec ou sans expérience professionnelle,
- Titulaires d'une formation de niveau 3 avec expérience de 2 ans minimum en réseau de distribution automobile ou dans une fonction commerciale.

Et :

- Disposant d'aptitudes et motivations pour les métiers du commerce
- Ayant une attraction pour le produit automobile
- Titulaires du permis de conduire catégorie B

COMPOSITION DU JURY — FORMATION CONTINUE, APPRENTISSAGE, VAE

Le jury de certification est composé de 4 membres :

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

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	09/02/2024
Durée de l'enregistrement	5 ans
Date d'échéance de l'enregistrement	09/02/2029
Date de dernière délivrance possible	09/02/2033

Statistiques

Année	Certifiés	Dont VAE	Insertion 6 mois	Métier 2 ans
2022	23	0	85 %	80 %
2021	20	0	88 %	82 %
2020	22	0	100 %	87 %
2019	26	0	95 %	94 %

Liens avec d'autres certifications

ANCIENNES VERSIONS
RNCP35564

CORRESPONDANCES (PAR BLOCS)
RNCP35564, RNCP36990

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF
<https://www.escra.fr/formation-epcra>

Fiche officielle (France Compétences)
<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/38618/>

Où se former

Formations référencées	1
Organismes	1
Régions couvertes	1
Prix indicatif	5 000 €
Durée	1162 h

Offre de formation — MonCompteFormation (Caisse des Dépôts), licence ouverte.

Entrées et sorties de formation

Entrées en formation	10
Parcours menés à terme	5
Taux d'achèvement	50 %
Période	02/2025 – 03/2026

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

Demande CPF — formations engagées

Dossiers CPF engagés	10
Montant total engagé	48 000 €
Coût moyen par dossier	4 800 €
Durée moyenne	1174 h
Période	12/2024 – 01/2026
France compétences	35 %
Reste à charge titulaire	34 %
France Travail	30 %
Compte d'engagement citoyen	1 %

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