

**WETTEN, DECRETEN, ORDONNANTIES EN VERORDENINGEN  
LOIS, DECRETS, ORDONNANCES ET REGLEMENTS**

**GEMEENSCHAPS- EN GEWESTREGERINGEN  
GOUVERNEMENTS DE COMMUNAUTE ET DE REGION  
GEMEINSCHAFTS- UND REGIONALREGIERUNGEN**

**COMMUNAUTE FRANÇAISE — FRANSE GEMEENSCHAP**

MINISTERE DE LA COMMUNAUTE FRANÇAISE

[C – 2014/29036]

**7 NOVEMBRE 2013. — Arrêté du Gouvernement de la Communauté française, portant approbation du référentiel de validation pour le métier de vendeur automobile dans le cadre de l'Accord de coopération du 24 juillet 2003 relatif à la validation des compétences dans le champ de la formation professionnelle continue**

Vu l'accord de coopération du 24 juillet 2003 relatif à la validation des compétences dans le champ de la formation professionnelle continue conclu entre la Communauté française, la Région wallonne et la Commission communautaire française;

Vu le décret de la Communauté française du 22 octobre 2003 portant assentiment à l'accord de coopération du 24 juillet 2003 relatif à la validation des compétences dans le champ de la formation professionnelle continue, conclu entre la Communauté française, la Région wallonne et la Commission communautaire française;

Vu la procédure d'élaboration du référentiel de validation des compétences pour le métier de vendeur de véhicules automobiles;

Vu la proposition des Commissions de référentiels et du Comité Directeur du Consortium de validation des compétences le 24 octobre 2012;

Vu l'avis de l'Inspection des Finances, donné le 9 octobre 2013;

Vu l'accord du Ministre du Budget, donné le 7 novembre 2013;

Sur proposition de la Ministre de l'Enseignement obligatoire et de promotion sociale;

Après délibération,

Arrête :

**Article 1<sup>er</sup>.** Le référentiel de validation des compétences, tel qu'il figure en annexe (Unités 1 et 2) relatif au métier de vendeur automobile est approuvé.

**Art. 2.** Le présent arrêté entre en vigueur le jour de son adoption.

**Art. 3.** Le Ministre de l'Enseignement de Promotion sociale est chargé de l'exécution du présent arrêté.

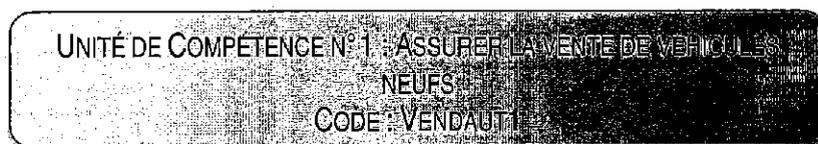
Bruxelles, le 7 novembre 2013.

Le Ministre-Président,  
R. DEMOTTE

La Ministre de l'Enseignement obligatoire et de promotion sociale,  
M.-M. SCHYNS

# RÉFÉRENTIEL DE VALIDATION DES COMPÉTENCES

## VENDEUR AUTOMOBILE



Ce référentiel comporte une annexe obligatoire

**REMARQUES PRELIMINAIRES**

1. L'utilisation du référentiel de validation par les centres de validation est obligatoire. Il définit les modalités précises d'évaluation (critères, indicateurs, grille d'évaluation).
2. Le référentiel de validation ne peut se lire qu'en lien avec l'annexe au référentiel qui constitue le complément de confection pratique de l'épreuve.
3. Le référentiel est un outil strictement confidentiel. En aucun cas, il ne peut être remis au candidat.

**A. LE MÉTIER : LE VENDEUR****A.1 RÉFÉRENCES DOCUMENTAIRES**

- REM : 1432202- Vendeur de véhicules automobiles
- COROME : 1432B - Vendeur/vendeuse automobile
- CCPQ : 7.3.5. Vendeur qualifié/vendeuse qualifiée (en magasin de détail, en surface spécialisée)
- SECTEUR : Profil de profession du vendeur automobile du Cefora
- SERV: Standaard Ervaringsbewijs autoverkoper

**A.2 APPELLATIONS ASSOCIÉES**

- Vendeur de véhicules automobiles
- Vendeur de véhicules motorisés
- Vendeur de véhicules neufs
- Vendeur de véhicules d'occasion
- Vendeur showroom
- Vendeur interne
- Conseiller à la vente automobile
- Sales consultant

**A.3 DÉFINITION DU MÉTIER**

Le vendeur automobile réalise, dans le cadre des directives reçues et sous la supervision de sa hiérarchie, des activités concourant à la commercialisation de véhicules neufs ou d'occasion, à la vente de formules d'acquisition (financement, location-vente,...) et de services annexes et à la reprise de véhicules. Il assure également les activités de fidélisation, de promotion et de support à la vente.

**A.4 DÉCOUPAGE DU MÉTIER EN UNITÉS DE COMPÉTENCES**

UNITE DE COMPETENCE	INTITULE DE L'UNITE DE COMPETENCE	CODE
Unité de compétence 1	Assurer la vente de véhicules neufs	VENDAUT1
Unité de compétence 2	Assurer la vente de véhicules d'occasion	VENDAUT2

**B. RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES DE L'UNITÉ DE COMPÉTENCE 1**

CODE	ACTIVITES-CLES	CODE	COMPÉTENCES ASSOCIÉES
01	Accueillir et prendre en charge le client	01.01	Recevoir le client
		01.02	Ecouter le client et détecter ses besoins
		01.03	Informier le client sur les produits et services disponibles
		01.05	Rechercher des informations complémentaires dans les brochures, catalogues et/ou logiciels*
02	Mener un entretien de vente	02.01	Préciser les besoins et attentes du client (habitudes de transport, budget, etc.)
		02.02	Orienter le client vers un véhicule qui correspond à ses besoins
		02.03	Présenter et amener le client à découvrir le véhicule (caractéristiques, options, aménagements, etc.)
		02.04	Conseiller, argumenter et/ou répondre aux objections du client
		02.05	Parcourir l'offre de prix
		02.06	Négocier le prix du véhicule avec le client
		02.07	Proposer des formules d'acquisition (financements, achat/location)

		02.08	Proposer des services annexes (contrats d'entretien, assurances, garanties)
		02.09	Proposer un essai sur route avec le client
		02.10	Conclure l'entretien de vente
03	Mener un entretien de reprise	03.01	Expertiser le véhicule
		03.02	Estimer les coûts de réparation*
		03.03	Déterminer la valeur du véhicule à reprendre*
		03.04	Négocier un prix de reprise*
		03.05	Conclure la reprise*
04	Assurer la gestion administrative	04.01	Etablir un bon de commande
		04.02	Etablir un bon de reprise*
		04.03	Passer la commande*
		04.04	Rédiger les documents annexes (contrats d'entretien, d'assurance, de garantie)*
		04.05	Classer et archiver les documents*
		04.06	Prendre contact avec les fournisseurs internes ou externes (aménagement et/ou travaux supplémentaires)*
		04.07	Assurer le suivi des commandes et/ou des aménagements sur le véhicule
		04.08	Réceptionner le véhicule et vérifier sa conformité
05	Assurer la livraison du véhicule et les activités de	05.01	Procéder à la livraison administrative

	fidélisation du client	05.02	Assurer la mise en main du véhicule*
		05.03	Fidéliser le client (présentation du service après-vente, relance, etc.)
		05.04	Traiter ou orienter les requêtes et/ou les plaintes du client*
		05.05	Mettre à jour et utiliser le système de suivi client (CRM)*
06	Assurer les activités de support à la vente	06.01	Mener des actions de promotion et/ou de prospection*
		06.02	Participer à l'aménagement du showroom
		06.03	Participer à l'organisation d'événements spéciaux*
		06.04	Assurer la gestion et la promotion des stocks de véhicules*

Le référentiel de compétences de l'Unité de compétence 1 est issu du référentiel de compétence du métier de vendeur automobile commun aux 2 unités de compétences. Dans ce référentiel de compétences ne sont reprises que les activités-clés et compétences qui s'appliquent à l'Unité de compétence 1.

Pour des raisons de faisabilité ou de niveau d'exigence, les compétences annotées d'un astérisque (\*) ne seront pas vérifiées lors de l'épreuve de validation de l'UC1.

# RÉFÉRENTIEL DE VALIDATION DES COMPÉTENCES

## VENDEUR AUTOMOBILE

UNITÉ DE COMPÉTENCE 2 - ASSURER LA VENTE DE VÉHICULES  
D'OCCASION  
CODE: VENDAUF2

Ce référentiel comporte une annexe obligatoire

### REMARQUES PRELIMINAIRES

1. L'utilisation du référentiel de validation par les centres de validation est obligatoire. Il définit les modalités précises d'évaluation (critères, indicateurs, grille d'évaluation).
2. Le référentiel de validation ne peut se lire qu'en lien avec l'annexe au référentiel qui constitue le complément de confection pratique de l'épreuve.
3. Le référentiel est un outil strictement confidentiel. En aucun cas, il ne peut être remis au candidat.

## **A. RAPPEL DE LA TÂCHE À RÉALISER**

### **A.1 RÉFÉRENCES DOCUMENTAIRES**

- REM : 1432202- Vendeur de véhicules automobiles
- COROME : 1432B - Vendeur/vendeuse automobile
- CCPQ : 7.3.5. Vendeur qualifié/vendeuse qualifiée (en magasin de détail, en surface spécialisée)
- SECTEUR : Profil de profession du vendeur automobile du Cefora
- SERV : Ervaringsbewijs Standaard autoverkoper

### **A.2 APPELLATIONS ASSOCIÉES**

- Vendeur de véhicules automobiles
- Vendeur de véhicules motorisés
- Vendeur de véhicules neufs
- Vendeur de véhicules d'occasion
- Vendeur showroom
- Vendeur interne
- Conseiller à la vente automobile
- Sales consultant

### **A.3 DÉFINITION DU MÉTIER**

Le vendeur automobile réalise, dans le cadre des directives reçues et sous la supervision de sa hiérarchie, des activités concourant à la commercialisation de véhicules neufs ou d'occasion, à la vente de formules d'acquisition (financement, location-vente,...) et de services annexes et à la reprise de véhicules. Il assure également les activités de fidélisation, de promotion et de support à la vente.

## A.4 DÉCOUPAGE DU MÉTIER EN UNITÉS DE COMPÉTENCES

UNITÉ DE COMPÉTENCE	INTITULE DE L'UNITÉ DE COMPÉTENCE	CODE
Unité de compétence 1	Assurer la vente de véhicules neufs	VENDAUT1
Unité de compétence 2	Assurer la vente de véhicules d'occasion	VENDAUT2

## B. RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES DE L'UNITÉ DE COMPÉTENCE 2

CODE	ACTIVITÉS-CLÉS	CODE	COMPÉTENCES ASSOCIÉES
01	Accueillir et prendre en charge le client	01.01	Recevoir le client
		01.02	Ecouter le client et détecter ses besoins
		01.03	Informar le client sur les produits et services disponibles
		01.04	Rassurer le client de la qualité et/ou de l'état du véhicule (d'occasion)
		01.05	Rechercher des informations complémentaires dans les brochures, catalogues et/ou logiciels*
02	Mener un entretien de vente	02.01	Préciser les besoins et attentes du client (habitudes de transport, budget, etc.)
		02.02	Orienter le client vers un véhicule qui correspond à ses besoins
		02.03	Présenter et amener le client à découvrir le véhicule (caractéristiques, options, aménagements, etc.)
		02.04	Conseiller, argumenter et/ou répondre aux objections du client
		02.06	Négocier le prix du véhicule avec le client
		02.07	Proposer des formules d'acquisition (financements, achat/location)
03	Mener un entretien de reprise	02.08	Proposer des services annexes (contrats d'entretien, assurances, garanties)
		02.09	Proposer un essai sur route avec le client
		02.10	Conclure l'entretien de vente
		03.01	Expertiser le véhicule
04	Assurer la gestion administrative	03.02	Estimer les coûts de réparation*
		03.03	Déterminer la valeur du véhicule à reprendre*
		03.04	Négocier un prix de reprise*
		03.05	Conclure la reprise*
05	Assurer la livraison du véhicule et les activités	04.01	Etablir un bon de commande
		04.02	Etablir un bon de reprise*
		04.04	Rédiger les documents annexes (contrats d'entretien, d'assurance, de garantie)*
		04.05	Classer et archiver les documents*
		04.06	Prendre contact avec les fournisseurs internes ou externes (aménagements et/ou travaux supplémentaires)*
		04.07	Assurer le suivi des commandes et/ou des aménagements sur le véhicule*
		04.08	Réceptionner le véhicule et vérifier sa conformité *
05	Assurer la livraison du véhicule et les activités	05.01	Procéder à la livraison administrative
		05.02	Assurer la mise en main du véhicule

	de fidélisation du client	05.03	Fidéliser le client (présentation du service après-vente, relance, etc)
		05.04	Traiter ou orienter les requêtes et/ou les plaintes du client*
		05.05	Mettre à jour et utiliser le système de suivi client (CRM)*
06	Assurer les activités de supports a la vente	06.01	Mener des actions de promotion et/ou de prospection*
		06.02	Participer à l'aménagement du showroom*
		06.03	Participer à l'organisation d'évènements spéciaux*
		06.04	Assurer la gestion et la promotion des stocks de véhicules*

Le référentiel de compétences de l'Unité de compétence 2 est issu du référentiel de compétence du métier de vendeur automobile commun aux 2 unités de compétences. Dans ce référentiel de compétences ne sont reprises que les activités-clés et compétences qui s'appliquent à l'Unité de compétence 2.

Pour des raisons de faisabilité ou de niveau d'exigence, les compétences annotées d'un astérisque (\*) ne sont pas vérifiées lors de l'épreuve de validation.

VERTALING

MINISTERIE VAN DE FRANSE GEMEENSCHAP

[C – 2014/29036]

7 NOVEMBER 2013. — Besluit van de Regering van de Franse Gemeenschap tot goedkeuring, in het kader van het samenwerkingsakkoord van 24 juli 2003 betreffende de bekrachtiging van de bevoegdheden op het gebied van de voortgezette beroepsopleiding, van het referentiemodel voor bekrachtiging van het beroep autoverkoper

De Regering van de Franse Gemeenschap,

Gelet op het samenwerkingsakkoord van 24 juli 2003 betreffende de bekrachtiging van de bevoegdheden op het gebied van de voortgezette beroepsopleiding, gesloten tussen de Franse Gemeenschap, het Waalse Gewest en de Franse Gemeenschapscommissie;

Gelet op het decreet van de Franse Gemeenschap van 22 oktober 2003 houdende instemming met het samenwerkingsakkoord van 24 juli 2003 betreffende de bekrachtiging van de bevoegdheden op het gebied van de voortgezette beroepsopleiding, gesloten tussen de Franse Gemeenschap, het Waalse Gewest en de Franse Gemeenschapscommissie;

Gelet op de procedure voor het vastleggen van het referentiemodel voor bekrachtiging van de bevoegdheden voor het beroep autoverkoper;

Gelet op het voorstel van de Commissies voor de referentiemodellen en van het Directiecomité van het Consortium voor bekrachtiging van de bevoegdheden van 24 oktober 2012;

Gelet op het advies van de Inspectie van Financiën, gegeven op 9 oktober 2013;

Gelet op de akkoordbevinding van de Minister van Begroting van 7 november 2013;

Op de voordracht van de Minister van leerplichtonderwijs en onderwijs voor sociale promotie;

Na beraadslaging,

Besluit :

**Artikel 1.** Het referentiemodel voor bekrachtiging van de bevoegdheden, zoals bepaald als bijlage (Eenheden 1 en 2), betreffende het beroep autoverkoper, wordt goedgekeurd.

**Art. 2.** Dit besluit treedt in werking de dag waarop het wordt aangenomen.

**Art. 3.** De Minister bevoegd voor het onderwijs voor sociale promotie is belast met de uitvoering van dit besluit.

Brussel, 7 november 2013.

De Minister-president,  
R. DEMOTTE

De Minister van Leerplichtonderwijs en Onderwijs voor Sociale Promotie,  
M.-M. SCHYNS