

Mise en situation : BC Conseil et vente des PRA

Conseil et vente d'accessoires VP

Titre de l'épreuve : CONSEIL ET VENTE DES PRA DANS UN ESPACE DE VENTE

Fiche d'instruction formateur :

Scénario 1

- **Durée de préparation du candidat :** 20 minutes
- **Durée du jeu de rôle :** 20 minutes

- **Profil client :**
 - Cadre supérieur
 - Utilise son véhicule pour des loisirs
 - Réside à Metz
- **Demande initiale :**
 - Recherche d'informations sur un porte vélo
 - Client de la concession
 - Pressé en raison de ses responsabilités.
 - Contact facile, mais parfois impulsif
- **Type de véhicule :**
 - SUV 4x4, date de MEC : 21/01/2024, 15 000 km
 - Véhicule acheté neuf et entretenu dans cette concession
- **Informations additionnelles :**
 - Le CCAV a recommandé une housse de protection pour les vélos et un câble antivol de porte vélo
 - Mauvaise expérience avec porte-vélo sur toit

Mise en situation : BC Conseil et vente des PRA

Conseil et vente d'accessoires VP

Titre de l'épreuve : CONSEIL ET VENTE DES PRA DANS UN ESPACE DE VENTE

Fiche d'instruction formateur :

Scénario 2

- **Durée de préparation du candidat :** 20 minutes
- **Durée du jeu de rôle :** 20 minutes

- **Profil client :**
 - Jeune conducteur
 - Utilise son véhicule le week-end
 - Pouvoir d'achat faible
 - Amateur de musique
- **Demande initiale :**
 - Recherche d'informations sur un autoradio Bluetooth et téléphone sans CD
 - Client potentiel à la recherche d'un bon rapport qualité/prix
 - Contact facile
- **Type de véhicule :**
 - Petite citadine / 200 000 km
 - Véhicule acheté d'occasion entretenu par ses propres moyens
- **Informations additionnelles :**
 - Le CCAV a recommandé une clé USB et des nouveaux hauts parleurs plus puissant

Mise en situation : BC Conseil et vente des PRA

Conseil et vente d'accessoires VP

Titre de l'épreuve : CONSEIL ET VENTE DES PRA DANS UN ESPACE DE VENTE

Fiche d'instruction formateur :

Scénario 3

- **Durée de préparation du candidat :** 20 minutes
- **Durée du jeu de rôle :** 20 minutes

- **Profil client :**
 - Commercial régional
 - Utilise son véhicule à des fins professionnelles
 - Déplacement en Benelux
- **Demande initiale :**
 - Recherche d'informations sur un GPS
 - Client de la concession
 - Contact facile
- **Type de véhicule :**
 - Break commercial, Peugeot
 - Véhicule acheté neuf et entretenu dans cette concession
- **Informations additionnelles :**
 - Le CCAV a recommandé une extension de garantie
 - Une housse de transport

Mise en situation : BC Conseil et vente des PRA

Conseil et vente d'accessoires VP

Titre de l'épreuve : CONSEIL ET VENTE DES PRA DANS UN ESPACE DE VENTE

Fiche d'instruction formateur :

Scénario 4

- **Durée de préparation du candidat :** 20 minutes
- **Durée du jeu de rôle :** 20 minutes

- **Profil client :**
 - Jeune parent
 - Utilise son véhicule à des fins privées. (Second véhicule dans le foyer)
 - Réside à Metz
- **Demande initiale :**
 - Recherche d'informations sur un siège enfant d'un an
 - Non Client de la concession
 - Doit partir en vacances prochainement
 - Client indécis et préoccupé par la sécurité

- **Type de véhicule :**
 - Berline familiale
 - Véhicule récent
- **Informations additionnelles :**
 - Le CCAV a recommandé un second siège auto pour un second véhicule et un miroir de surveillance

Mise en situation : BC Conseil et vente des PRA

Conseil et vente d'accessoires VP

Titre de l'épreuve : CONSEIL ET VENTE DES PRA DANS UN ESPACE DE VENTE

Fiche d'instruction formateur :

Scénario 5

- **Durée de préparation du candidat :** 20 minutes
- **Durée du jeu de rôle :** 20 minutes

- **Profil client :**
 - Homme bricoleur
 - Utilise son véhicule à des fins personnelles
 - Réside en zone rurale
- **Demande initiale :**
 - Recherche d'informations sur un attelage avec boule démontable
 - Client irrégulier
 - Client négociateur
- **Type de véhicule :**
 - Renault Captur
 - Véhicule acheté neuf et entretenu dans des centres auto
- **Informations additionnelles :**
 - Le CCAV a recommandé une proposition de forfait montage + une remorque
 - Mauvaise expérience en concessions
 - Préoccupé par les conditions de paiement

Mise en situation : BC Conseil et vente des PRA

Conseil et vente d'accessoires VP

Titre de l'épreuve : CONSEIL ET VENTE DES PRA DANS UN ESPACE DE VENTE

Fiche d'instruction formateur :

Scénario 6

- **Durée de préparation du candidat : 20 minutes**
- **Durée du jeu de rôle : 20 minutes**

- **Profil client :**
 - Salarié Déplacement journalier domicile / travail
 - Utilise son véhicule à des fins privées
 - Préoccupé par les contrôles routiers
 - Réside à Metz
- **Demande initiale :**
 - Recherche d'informations sur un support téléphone
 - Non client de la concession
 - Client méfiant
- **Type de véhicule :**
 - Véhicule moyen de gamme
 - Véhicule acheté neuf et entretenu dans une autre concession.
- **Informations additionnelles :**
 - Le CCAV a recommandé une multiprises allume-cigare
 - Mauvaise expérience avec un support téléphone bas de gamme / pas cher