

**Programme « 10 jours pour bien démarrer dans la profession ! »**

|                      |   |   |
|----------------------|---|---|
| 1 <sup>e</sup> jour  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Savoir se présenter</li> <li>• Organisation du cours</li> <li>• Apprendre à apprendre</li> <li>• La gestion du temps</li> <li>• Le profil du métier</li> <li>• Le marché automobile</li> <li>• La communication</li> </ul> | Jean-Daniel Goetschi                          |
| 2 <sup>e</sup> jour  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• La communication</li> <li>• La psychologie de vente</li> <li>• Le processus après-vente (introduction)</li> </ul>  | Jean-Daniel Goetschi                          |
| 3 <sup>e</sup> jour  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Processus après-vente phase 1 :<br/><b>La prise de rendez-vous</b></li> <li>• Visite d'un garage</li> </ul>  | Jean-Daniel Goetschi                          |
| 4 <sup>e</sup> jour  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Test intermédiaire I</li> <li>• Processus après-vente phase 2 :<br/><b>La préparation du travail</b></li> <li>• La disposition</li> </ul>  | Jean-Daniel Goetschi<br>Stieger Software      |
| 5 <sup>e</sup> jour  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Processus après-vente phase 3 :<br/><b>La réception du véhicule</b></li> <li>• Technique automobile I</li> </ul>   | Jean-Daniel Goetschi<br>Olivier Cochet, EPSIC |
| 6 <sup>e</sup> jour  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Réception directe</li> <li>• Visite MobilCity</li> </ul>   | Jean-Daniel Goetschi                          |
| 7 <sup>e</sup> jour  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Processus après-vente phase 4 :<br/><b>Le suivi de la commande</b></li> <li>• Test intermédiaire II</li> <li>• Technique automobile II</li> </ul>  | Jean-Daniel Goetschi<br>Olivier Cochet, EPSIC |
| 8 <sup>e</sup> jour  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Processus après-vente phase 5 :<br/><b>La restitution du véhicule</b></li> <li>• Processus après-vente phase 6 :<br/><b>Le suivi du client</b></li> <li>• Introduction au droit</li> </ul>                                 | Jean-Daniel Goetschi<br>Prof. A. Papaux, UNIL |
| 9 <sup>e</sup> jour  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formes de publicité</li> <li>• Marketing direct (B2C / B2B)</li> <li>• Affichage interne</li> <li>• Cross-selling</li> <li>• Plan marketing / budget</li> </ul>  | Jean-Daniel Goetschi                          |
| 10 <sup>e</sup> jour | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Marketing (suite)</li> <li>• Répétition générale</li> <li>• Test final</li> <li>• Remise des certificats</li> </ul>  | Jean-Daniel Goetschi                          |