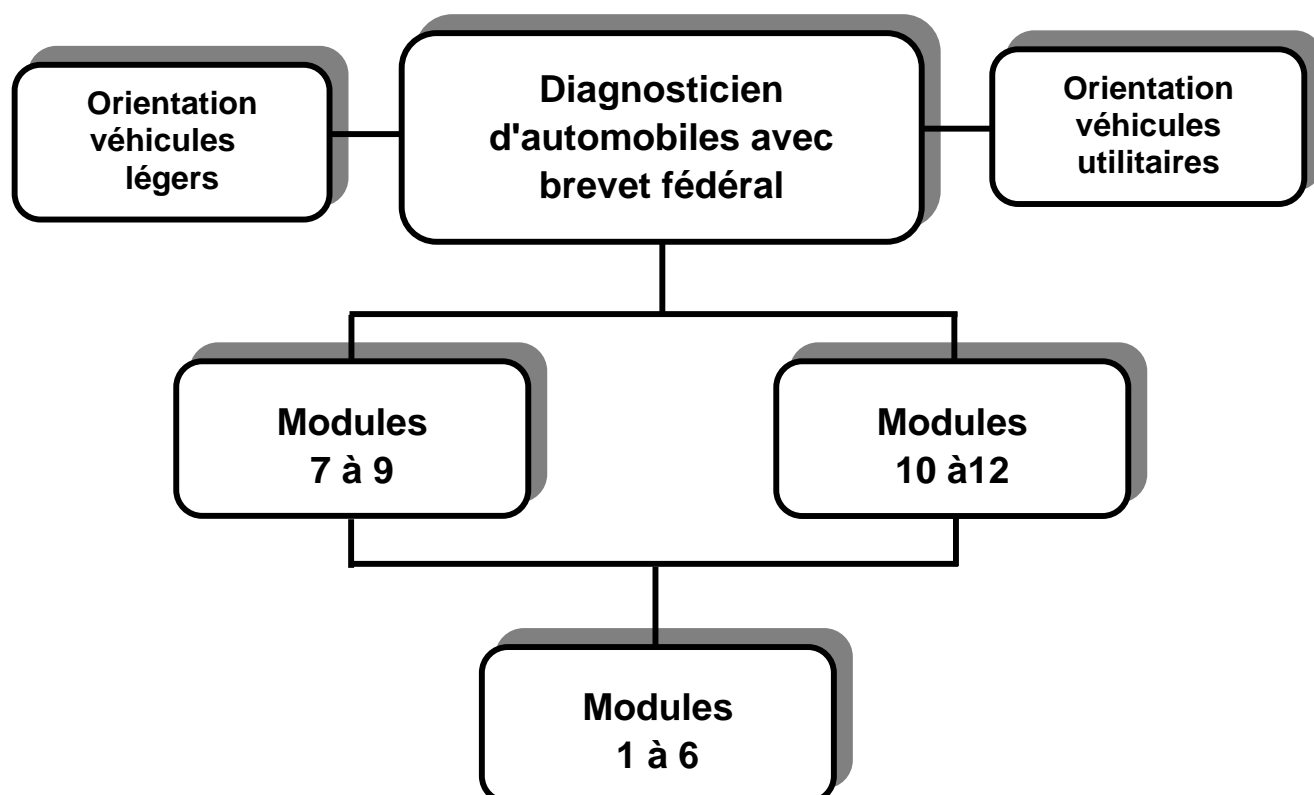


# Module 3

## Administration et informatique

(correspond au **module 3** Conseiller de service à la clientèle dans la branche automobile)

(correspond au **module 3** Conseiller de vente automobile)



## Identification du module

Titre:	Administration et informatique
Conditions préalables:	Qualification professionnelle reconnue ou équivalent
Compétences:	Les candidats doivent maîtriser les travaux administratifs généraux et les médias électroniques modernes de la branche automobile.
Attestation de	Créer un examen écrit / pratique sous système de traitement de texte et compétence: réaliser des calculs d'évaluation et de sinistres au moyen des programmes suivants: Eurotax, Audatex, Auto-i
Niveau:	3 = Examen professionnel avec brevet fédéral
Objectifs pédagogiques:	<p>Les candidats</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- nommer les principes et l'importance de la correspondance</li> <li>- produire une correspondance commerciale générale grâce à des logiciels de traitement de texte</li> <li>- justifient l'importance des devis de réparation et des mises en vente</li> <li>- déploient une structure logique lors de la rédaction d'un rapport de travail</li> <li>- expliquent la différence entre une commande, une confirmation de commande, une réclamation, un retard de livraison et une notification des défauts</li> <li>- document le fond et la forme d'un rappel</li> <li>- appliquent des programmes de banques de données et des tableurs</li> <li>- effectuent des calculs de sinistres à l'aide d'un programme d'évaluation de la valeur de véhicules.</li> </ul>
Reconnaissance:	Les participants qui fournissent la preuve de leur compétence reçoivent un certificat. Le certificat est reconnu comme partiel de la formation de Diagnosticien en automobiles, des conseillers de vente automobile et des conseillers de service à la clientèle.
Délai:	3 ans

## Identification de l'organisateur

Organisateur:	Union professionnelle suisse de l'automobile, Mittelstrasse 32, 3012 Berne, Tél.: 031/307 15 15, Fax: 031/307 15 16, <a href="http://www.agvs.ch">www.agvs.ch</a>
Organisation de la formation:	cours à la journée, cours à la semaine, cours du soir
Contenu:	annexe

Durée de la formation: 48 heures

Validité: 5 ans

Remarques: Pour trouver les sites de formation, voir [www.agvs.ch](http://www.agvs.ch)

## **ANNEXE**

### **3. Administration et Informatique**

#### **Généralités**

Jusqu'au **31.7.2005**, pour la langue allemande, l'ancienne et la nouvelle orthographe seront acceptées.

#### **3.1 Administration**

##### **3.1.1 Principes de base**

- Nommer l'importance de la correspondance dans l'activité commerciale
- Estimer les incidences d'une correspondance correcte ou négligée (fond, syntaxe, grammaire, orthographe, etc.)
- Produire une correspondance commerciale sous un logiciel de traitement de texte
- Apprécier les possibilités de rationalisation de la bureautique (fax, ordinateur, e-mail, etc.) et leur utilité

##### **3.1.2 Traitement de texte**

- Apprécier un texte donné selon le fond, la syntaxe et l'orthographe
- Rédiger un rapport de travail en appliquant une structure logique et des arguments pertinents
- Maîtriser les devis de réparation et les mises en vente
- Connaître le sens d'une commande, d'une confirmation de commande, d'une réclamation en raison de retard de livraison et d'une notification des défauts
- Documenter le fond et la forme d'une lettre de rappel

#### **3.2 Informatique**

##### **3.2.1 Logiciels**

- Produire un texte à l'aide d'un logiciel de traitement de texte
- Utiliser des applications de bases de données et des tableurs
- Maîtriser la gestion des adresses et des données dans les garages
- Savoir utiliser des programmes d'évaluation et de calcul des sinistres (Eurotax, Audatex, Auto-i)