

Public

- Commerciaux, responsables de vente, chefs de site, personnels administratifs ou techniques impliqués dans la relation contractuelle avec les clients en concession automobile, véhicules industriels ou BSA

Prérequis

- Sans objet

Modalités d'admission

- Aucune en dehors des prérequis

Durée

- 35 heures

Modalités et méthodes Pédagogique

- Présentiel
- Alternance de séances de face à face, individualisation, activités en autonomie, simulation, ludo-pédagogie, ...

Qualité des formateurs

- Formateurs experts métier ayant validé un parcours de qualification pédagogique

Documents remis

- Attestation de formation

Les personnes en situation de handicap sont invitées à contacter le référent Handicap local afin d'étudier les possibilités de suivre la formation

Nous contacter

www.aftral.com
0809 908 908



Droit à la consommation et pratiques réglementées en concession automobile / VI / BSA

Objectifs généraux

- ◆ Comprendre les notions fondamentales du droit de la consommation et leur impact sur l'activité commerciale
- ◆ Identifier les obligations légales du vendeur à chaque étape de la relation contractuelle
- ◆ Distinguer les pratiques commerciales autorisées, réglementées ou interdites
- ◆ Appliquer le cadre réglementaire du crédit à la consommation
- ◆ Evaluer et consolider les compétences pour un usage professionnel conforme et durable

Les plus de la formation



- ◆ Une formation active et inter active avec des jeux pédagogiques, des cas pratiques et des mises en situation professionnelles filmées et débriefées
- ◆ Remise d'une documentation complète et ciblée

Mode d'évaluation des acquis

- ◆ Evaluation en cours de formation sous la forme de mises en situation, études de cas, quizz, ...
- ◆ Evaluation finale : quizz d'ancrage mémoriel
- ◆ Présentation orale et plan d'action individuel

Validation

- ◆ Attestation de formation
- ◆ Sans niveau spécifique
- ◆ Possibilité de valider un/des blocs de compétences : Sans objet
- ◆ Code RNCP/RS : Sans objet
- ◆ Certificateur : Sans objet
- ◆ Code Certif Info : Sans objet

Agrément

- ◆ Sans objet

PROGRAMME

N° SEQUENCE		DUREE
0	Identifier les objectifs et étapes de la formation	/
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Accueil ▪ Présentation du centre, de l'équipe pédagogique et des moyens matériels ▪ Présentation de la formation ▪ Modalités pratiques ▪ Tour de table 		MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES Salle équipée d'un ensemble multimédia, salle informatique Ressources pédagogiques

N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE
1	Comprendre les notions fondamentales du droit de la consommation	4 h 00
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Présentation générale et évolution : <ul style="list-style-type: none"> – Historique et principes de base du droit de la consommation depuis le Code de la consommation de 1993, avec ses évolutions ▪ Distinctions juridiques (consommateur/professionnel) : <ul style="list-style-type: none"> – Définition du consommateur (personne physique agissant à des fins non professionnelles) vs. Professionnel – Implications sur les garanties et responsabilités ▪ Enjeux réglementaires : <ul style="list-style-type: none"> – Protections spécifiques (vice caché, garantie légale de conformité, droit de rétractation) et leur impact sur les ventes automobiles ▪ Rôle des instances de contrôle : <ul style="list-style-type: none"> – DGCCRF (Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes) – Associations de consommateurs – Tribunaux compétents ▪ Sanctions et obligations d'information/transparence : <ul style="list-style-type: none"> – Amendes – Obligation d'information précontractuelle claire (art. L.111-1 Code conso.) – Transparence sur prix, clauses ▪ Ateliers de travail : auto-évaluation, Echanges collectifs 		MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES Salle équipée d'un ensemble multimédia, salle informatique Ressources pédagogiques
<i>Evaluation : Atelier de travail sur sa propre grille de compétence et regards croisés</i>		

N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE
2	Identifier les obligations du vendeur à chaque étape de la relation contractuelle	10 h 00
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Obligations précontractuelles : <ul style="list-style-type: none"> – Devoir d'information loyale et complète avant tout engagement (art. L.111-1 Code de la consommation) ▪ Bon de commande et mentions obligatoires <ul style="list-style-type: none"> – Éléments requis (prix TTC, descriptif véhicule, conditions de paiement, durée de validité) ▪ Clauses abusives <ul style="list-style-type: none"> – Interdiction des clauses déséquilibrées ▪ Obligations liées à la livraison : <ul style="list-style-type: none"> – Conformité du bien livré, vices cachés, garantie légale de conformité ▪ Contrats spéciaux : <ul style="list-style-type: none"> – Vente avec pose d'accessoires, contrats de maintenance associés ▪ Atelier pratique sur contrats types 		MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES Salle équipée d'un ensemble multimédia, salle informatique Ressources pédagogiques
<i>Evaluation : Atelier de travail sur sa propre grille de compétence et regards croisés</i>		

N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE
3	Distinguer les pratiques autorisées, réglementées ou interdites	8 h 00
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Typologie des pratiques commerciales : <ul style="list-style-type: none"> – Autorisée (promotion loyale), réglementée (ventes avec réserve de propriété), interdite (tromperie sur origine) ▪ Pratiques déloyales : <ul style="list-style-type: none"> – Agissements trompeurs ou agressifs (art. L.121-1 et suivants Code conso.), comme fausses promesses sur réparations ▪ Cas particuliers : <ul style="list-style-type: none"> – Publicité comparative, ventes pyramidales, clauses cachées dans contrats auto ▪ Sanctions encourues : <ul style="list-style-type: none"> – Amendes pénales, civiles (dommages-intérêts) ▪ Jurisprudence : <ul style="list-style-type: none"> – Arrêts clés de la Cour de cassation sur pratiques en automobile ▪ Simulations de situations à risque : <ul style="list-style-type: none"> – Mises en scène de scénarios réels (ex. vente sous pression), suivies de débriefings pour identifier risques et bonnes pratiques 		MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES Salle équipée d'un ensemble multimédia, salle informatique Ressources pédagogiques
<i>Evaluation : Atelier de travail sur sa propre grille de compétence et regards croisés</i>		

N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE
4	Appliquer le cadre réglementaire du crédit à la consommation	6 h 00
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Régime juridique du crédit à l'affecté : <ul style="list-style-type: none"> – Offre préalable de crédit, délai de réflexion de 7 jours, TAEG obligatoire ▪ Gestion des incidents de paiement : <ul style="list-style-type: none"> – Relances, reports d'échéances, assurances décès-invalidité ▪ Médiation et contentieux : <ul style="list-style-type: none"> – Rôle du médiateur de la consommation, voies judiciaires ▪ Traitement du surendettement : <ul style="list-style-type: none"> – Procédure Banque de France, effacement de dettes possibles ▪ Etude de cas pratique : <ul style="list-style-type: none"> – Analyse d'un dossier de crédit auto avec incident, proposition de solutions conformes 		MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES Salle équipée d'un ensemble multimédia, salle informatique Ressources pédagogiques
<i>Evaluation : Atelier de travail sur sa propre grille de compétence et regards croisés</i>		

N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE
5	Évaluer les compétences et consolider la transposition professionnelle	7 h 00
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mise en situation complète : <ul style="list-style-type: none"> – Simulation d'une vente automobile intégrant tous les aspects (info, contrat, crédit) ▪ Présentation orale des bonnes pratiques : <ul style="list-style-type: none"> – Partage d'expériences et astuces conformes ▪ Élaboration d'un plan d'action individuel : <ul style="list-style-type: none"> – Outils personnalisés pour implémenter les règles en poste ▪ Bilan collectif et retours personnalisés : <ul style="list-style-type: none"> – Discussion de groupe et feedbacks formatifs ▪ QCM de synthèse 		MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES Salle équipée d'un ensemble multimédia, salle informatique Ressources pédagogiques
<i>Evaluation : Atelier de travail sur sa propre grille de compétence et regards croisés</i>		

N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE
6	Dresser le bilan et la synthèse de la formation	/
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Bilan de la formation ▪ Synthèse du stage ▪ Evaluation de satisfaction 		MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES Salle équipée d'un ensemble multimédia, salle informatique