

Un Nouveau Programme de Formation pour le Secteur Automobile

La House of Automobile qui regroupe les différentes fédérations du secteur automobile, ADAL FEGARLUX, MOBIZ et FEBIAC a développé un nouveau programme de formation pour le secteur automobile.

Ernest Pirsch, coordinateur de la House of Automobile, déclare que *« le comportement et les attentes du consommateur ont radicalement évolué au cours des dernières années et le secteur de la distribution automobile doit impérativement s'adapter à ces changements. »*

Le consommateur consacre plus de 70% du temps consacré à l'achat d'un véhicule aux recherches sur internet (sites, configurateur, blog, forum) et visite de moins en moins les points de vente. Les enquêtes récentes confirment qu'en moyenne, le consommateur visite 1,2 point de vente pour l'achat d'un nouveau véhicule.

Guido Savi, représentant FEBIAC Luxembourg et responsable du groupe de travail formation, précise que *« les études démontrent qu'il y a un décalage entre les attentes du consommateur actuel et les perceptions des employés du secteur tant pour la vente de véhicules que pour l'après-vente. Les fondamentaux des processus commerciaux doivent être revus. Le consommateur est influencé par son parcours d'achat sur les sites d'e-commerce et par son expérience dans d'autres secteurs de la distribution ».*

Le concessionnaire ou garagiste doit devenir un **expert en mobilité** et proposer spontanément une gamme plus étendue de services (plans d'entretien, extension de garantie, financements, assurances, assistance routière, car sharing, location de véhicules, etc). Cette évolution du process client nécessite l'acquisition de nouvelles compétences.

Il sera également nécessaire de faire évoluer l'approche traditionnelle de la formation vers une approche plus actuelle et une pédagogie basée sur l'implémentation de process (retail process management) permettant d'optimiser l'expérience client.

Au niveau des formations techniques, les fédérations insistent sur l'importance d'adapter les formations à l'évolution de la technologie et sur la nécessité de développer le volet électromobilité dans les formations de base. Certains constructeurs proposent leur soutien en offrant de former les formateurs.

Les membres du groupe de travail formation suggèrent également de redéfinir le contenu des formations scolaires en les adaptant aux besoins actuels et ce pour les différents niveaux de scolarité (CCP, DAP, DT).

Le programme de formation qui sera proposé dans les mois à venir, comportera trois parties : management, commercial et technique.

La partie management couvrira des thèmes tels que la stratégie de l'entreprise, la gestion des équipes et la gestion financière. La partie commerciale se concentrera sur les process de vente de véhicules et d'après-vente, ainsi que sur le marketing digital et mes médias sociaux. La partie technique focalisera sur le métier de mécaniciens, les nouvelles motorisations, la carrosserie, la sécurité, etc

Dans le cadre de cet ambitieux projet, le groupe de travail est en liaison avec le Ministère de l'Education, la Chambre des Métiers, la Chambre de Commerce, les syndicats et les écoles techniques.



HOUSE OF AUTOMOBILE - HOA, BP 2236, L-1022 Luxembourg
Téléphone: 26 37 87 76 - E-Mail: contact@hoa.lu - Internet: <http://www.hoa.lu>