**MISES EN SITUATION**

**CONSEILLER(ÈRE) EN VENTES**

**Planification du travail, minutie, rigueur**

Il s'agit d'une journée typique de travail : beaucoup de clients attendus pour des essais routiers et des consultations de véhicules. Comment planifies-tu ta journée pour garantir que chaque client soit pris en charge à temps tout en assurant un service client de qualité ?

**Résolution de problème**

Un client se présente à ton comptoir et semble mécontent. Il a découvert un défaut mineur sur le véhicule qu'il vient d'acheter. Il demande une solution immédiate et une compensation pour le désagrément. Comment abordes-tu cette situation pour résoudre efficacement le problème tout en maintenant sa satisfaction et en préservant la réputation de l'entreprise ?

**Connaissances des outils et des pièces**

Une cliente entre et se dirige à ton bureau. Elle te pose une question concernant une partie spécifique de la voiture qu'elle souhaite acheter. Elle veut en savoir plus sur cette pièce et comment elle fonctionne. Comment utilises-tu tes connaissances sur les outils et les pièces automobiles pour répondre à sa question de manière claire et compréhensible ?

**Service client**

Un client entre dans notre concessionnaire, hésitant entre deux modèles de voitures et exprimant ses besoins et préoccupations. Comment abordes-tu le client pour comprendre pleinement ses besoins, répondre à ses questions et lui fournir un service client exceptionnel tout en le guidant vers le bon choix ?