

RAPPORT DE STAGE DE FIN DE FORMATION



Réalisée par :

Encadré par :

Suivie par :

Année universitaire : 2011 - 2012

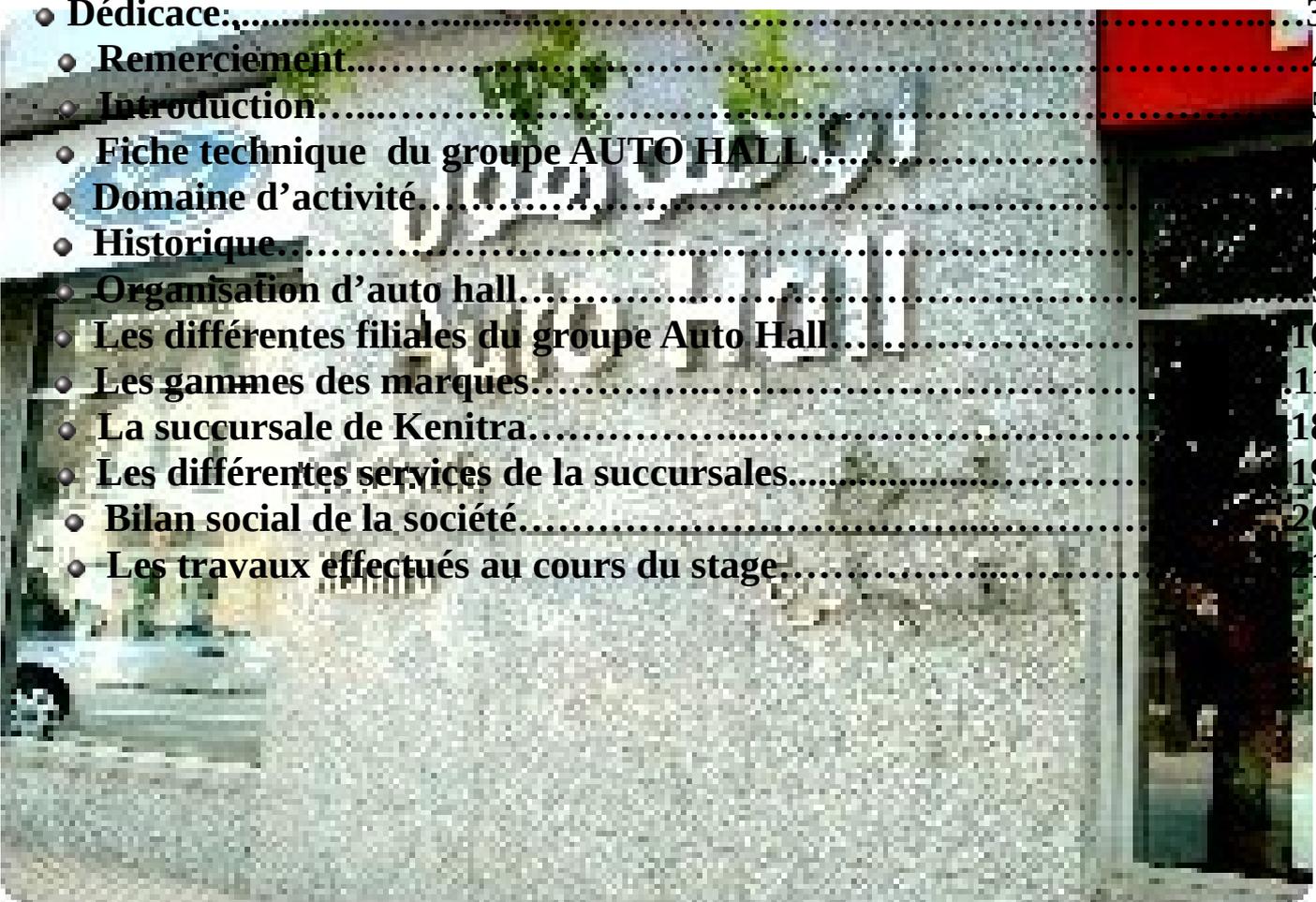
AVANT PROPOS



feu SM le Roi HassanII
Ministres.

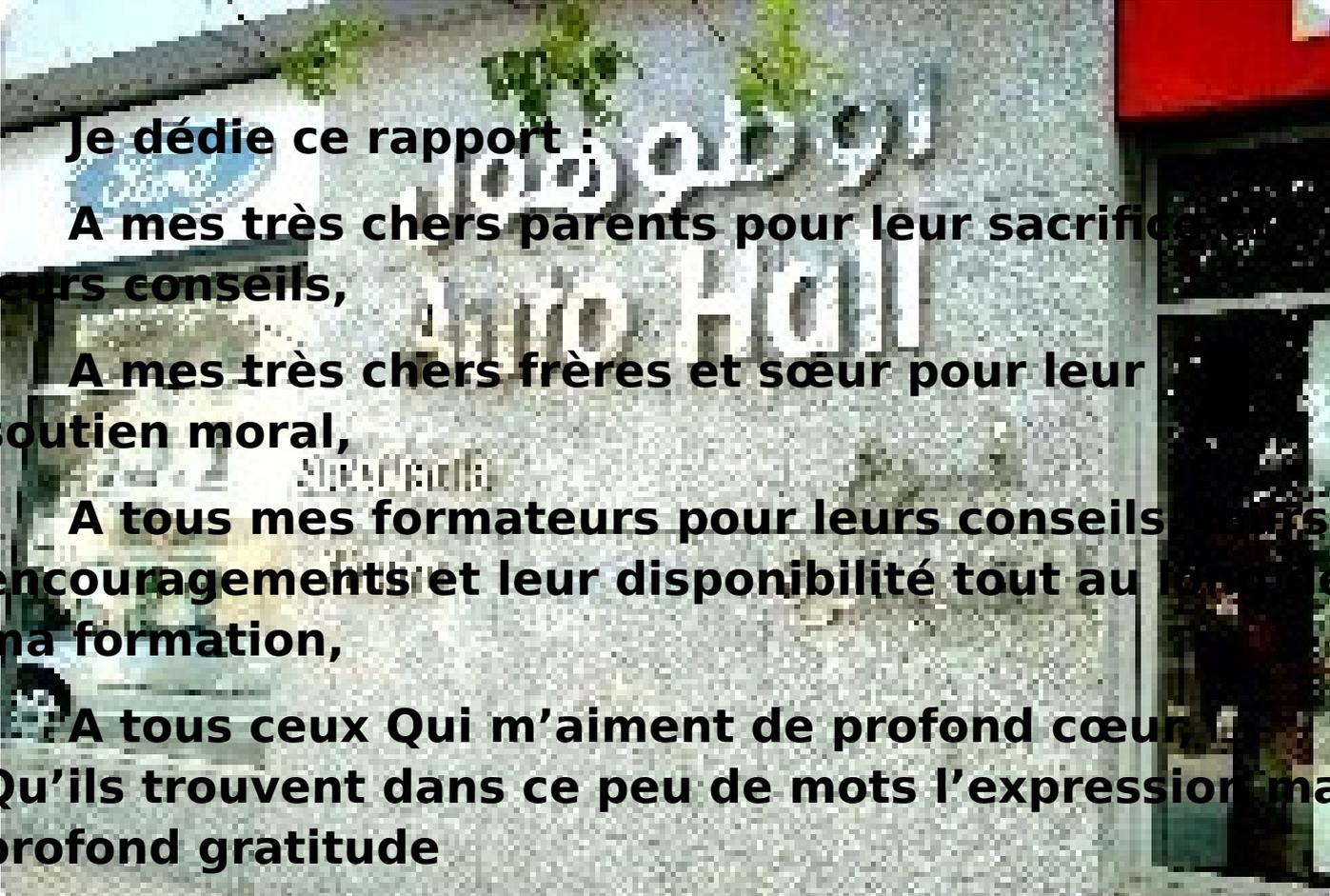
Discours de
Au Conseil des

SOMMAIRE



◆ Dédicace.....	3
◆ Remerciement.....	4
◆ Introduction.....	5
◆ Fiche technique du groupe AUTO HALL.....	6
◆ Domaine d'activité.....	7
◆ Historique.....	8
◆ Organisation d'auto hall.....	9
◆ Les différentes filiales du groupe Auto Hall.....	10
◆ Les gammes des marques.....	11
◆ La succursale de Kenitra.....	18
◆ Les différents services de la succursales.....	19
◆ Bilan social de la société.....	20
◆ Les travaux effectués au cours du stage.....	21

Dédicace



Je dédie ce rapport :
A mes très chers parents pour leur sacrifice et leurs conseils,
A mes très chers frères et sœur pour leur soutien moral,
A tous mes formateurs pour leurs conseils et leurs encouragements et leur disponibilité tout au long de ma formation,
A tous ceux Qui m'aiment de profond cœur. Qu'ils trouvent dans ce peu de mots l'expression de ma profond gratitude

Remerciements



Complément de la formation dispensée au sein de la faculté, les stages prévus par le cursus de formation à la FSGES jouent un rôle très important pour les stagiaires tant qu'ils puissent au cours de la période de formations et permettent de compléter la théorie par la pratique, la confrontation du monde de travail et

essentiellement la préparation du futur lauréat à la vie professionnelle.

Pour nous les stagiaires de la filière de la Logistique et Technico-commercial , le stage reste le seul moyen de déguster réellement le métier de commercial , de déceler tous les difficultés confronté par les commerciaux et de bien savoir quelles sont les avantages et les inconvénient de ce métier, tous cela pour bien se préparer à la confrontation du monde de travail et essentiellement à la préparation du futur lauréat à la vie professionnelle.

Le stagiaire est appelé, à cet effet à mobiliser ses connaissances acquises durant le parcours de formation ainsi que ses compétences culturelles pour réussir son stage.

Ce rapport décrit d'une part la société dans laquelle j'ai effectué mon stage ainsi que tous les travaux effectués au cours de cette dernière.

Fiche Technique de AUTO HALL



- **Raison social : AUTO HALL**
- **Forme juridique : Société anonyme**
- **Objet social : Commercialisation et distribution de matériel : automobile, Agricole et BTP**
- **Capital social : 236000000.00MAD**
- **Siège social : 64, avenue lalla yacout CASABLANCA M**
- **Téléphone : 0522460300/01/02/03**
- **Fax : 0522318915/0522443738**
- **Site web : www.autohall.ma**
- **E-mail : autohall@autohall.ma**
- **CNSS N° :192.8839**
- **Patente n° :33305840**

Domaine d'activité

Entreprise de référence sur son marché, Auto Hall opère dans l'industrie et dans la distribution de véhicules de différentes catégories.

Implanté à Casablanca avec un siège qui rassemble, sur plus 36.000m², halls d'exposition, magasins, ateliers et bureaux, la société dispose d'implantation industrielles à Ain Sebaà et Beau Site, ainsi que d'un réseau de succursales dans les principales villes du royaume.

Dans le domaine automobile, Auto Hall distribue trois grandes marques internationales: FORD, MITSUBISHI MOTORS, MITSUBISHI FUSO, FIAT, LANCIA, ALFA ROMEO et FIAT Professionnel dans certaines villes du royaume.

L'entreprise représente également des constructeurs de premier plan dans les secteurs des matériels agricoles, avec la marque New Holland et des engins industriels et BTP avec les marque CASE et CUMMINS.

HISTORIQUE

DATES CLÉS :

1907 : Création des établissements Gabriel Veyre pour la représentation de Ford Motors Company au Maroc.

1920 : Transformation en société anonyme dénommée Auto Hall.

1941 : Introduction de la cotation du titre Auto Hall à la Bourse des Valeurs de Casablanca.

1974 : Lancement de l'activité d'assemblage des camions.

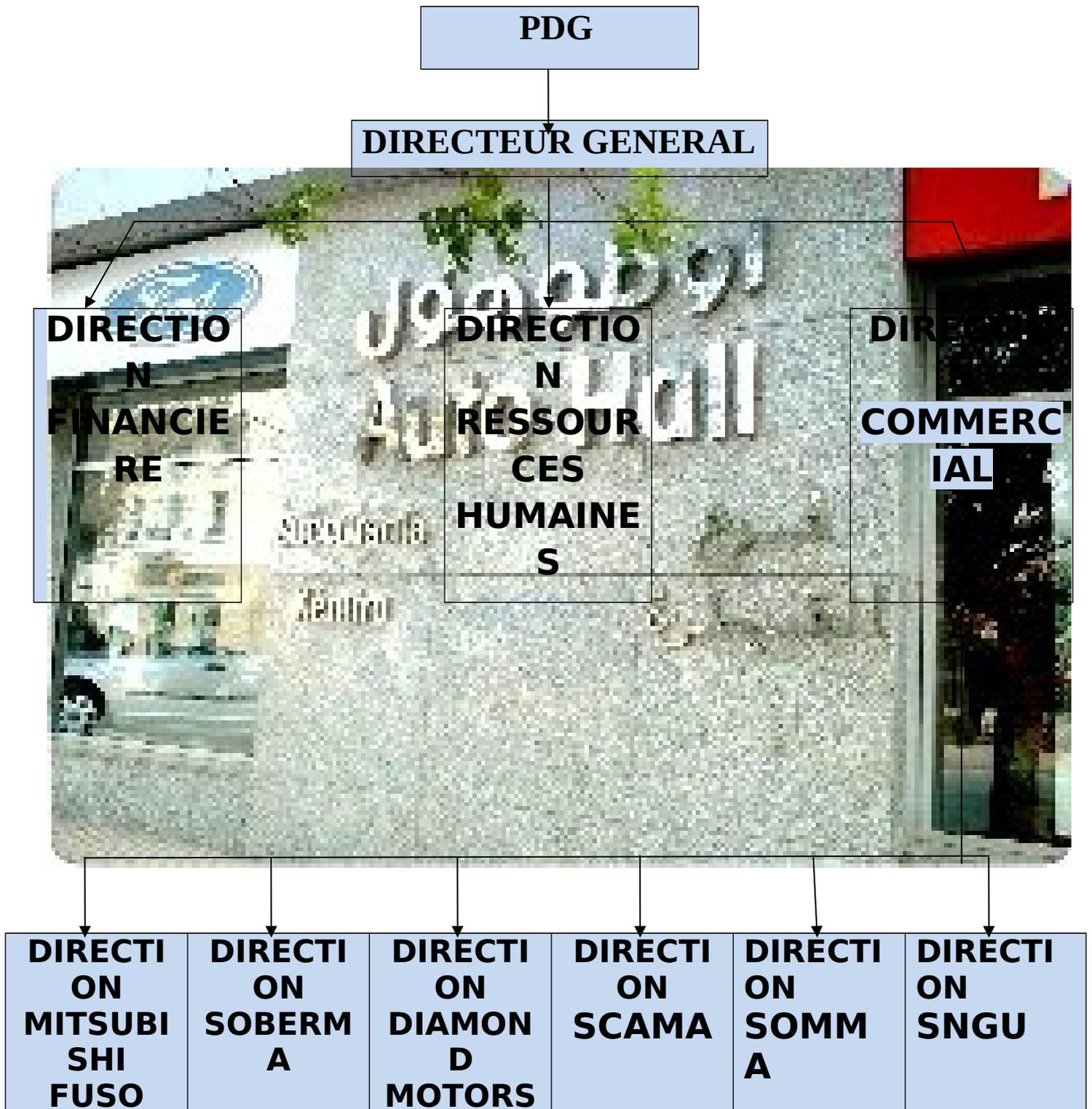
1985 : Représentation de la marque Mitsubishi.

1999 : Création du Groupe Auto Hall, structure fédérant Auto Hall SA et ses filiales.

2005 : Filialisation de l'activité Mitsubishi confiée à la filiale Diamond Motors.

2010 : acquisition des droits de commercialisation sous la filiale de la société Nouvelle du Garage Universal (SNGU), du Groupe Auto Hall, les produits de la marques FIAT et FIAT Professional dans les villes de Marrakech , Fès , Meknès , Tétouan ,Oujda, El Jadida , Béni-Mellal , Safi , Attaouia et Che maïa et les marques Alfa Romeo et Lancia dans les villes de Marrakech, Tanger et Fès.

Organisation de AUTO HALL



Les différentes filiales du Groupe Auto Hall

AUTO HALL

Création : 1907 sur le site ain sebaa

Activité : Assemblage et commercialisation de véhicules industriels Mitsubishi Fuso ; distribution des véhicules légers et des matériels agricoles.



La société Auto Hall est spécialisée dans la distribution des matériels roulants et dans les métiers d'assemblage industriel.

Auto Hall représente la marque japonaise Mitsubishi Fuso.

Ses véhicules sont assemblés et distribués au Maroc par la Direction des Véhicules Industriels (DVI).

Mitsubishi Fuso est la marque leader du secteur des véhicules industriels au Maroc. Elle propose une large gamme de camions avec les modèles : série FE entre 3,5 T et 7 T, série FK de 14 T et série FM de 17 T. Les modèles sont adaptés à tous les besoins de transport

de marchandises. En 2006, un total de 2.819 camions a été vendu.

La DVI réalise toutes les opérations d'assemblage en respectant les standards de Mitsubishi Fuso. La capacité de sa chaîne de montage lui permet d'assembler vingtquatre véhicules par jour. Ces derniers sont assemblés à partir d'éléments CKD importés du Japon.



SOBERMA est le représentant exclusif des marques Case et Cummins.

Elle distribue du matériel de travaux publics, des moteurs diesels et des groupes électrogènes. Dans la gamme Case, SOBERMA propose notamment des :

- **Chargeuses sur pneus**
- **Pelles hydrauliques**
- **Chargeuses compactes**
- **Petites trancheuses**
- **Briser roches hydrauliques**

Cette gamme complète de matériels répond à tous les besoins des entreprises de travaux publics et de génie civil.

DIAMOND MOTORS

Création : 1929

Activité : *Importation et commercialisation des véhicules de marque Mitsubishi Motors : voitures particulières, véhicules tout-terrain, pick-up, fourgons et minibus*



La filiale Diamond Motors distribue les véhicules légers de la marque Mitsubishi tout en conservant une étroite synergie Avec la société Auto Hall S.A, afin de répondre Au mieux aux conditions de distribution des produits et à la satisfaction de ses clients.

Fidèles à la philosophie de Mitsubishi Motors, Diamond Motors préserve les mêmes principes et garantit une assistance à tous les niveaux : ventes, solutions de financement, ateliers d'entretien et de réparation, fourniture de pièces de rechange.

SCAMA

Création : 1929

Activité : *Importation et commercialisation des véhicules de marque Ford : voitures particulières, véhicules tout-terrain, pick-up, fourgons, minibus.*



Cette Activité est gérée par la filiale SCAMA dans le cadre de la spécialisation par filiale.

Soucieux de répondre aux attentes des clients les plus exigeants, cette filiale a créé un environnement unique pour une distribution de qualité et de services performants fidèles à l'esprit de la marque FORD.

SCAMA garantie une valeur ajoutée pour faire plaisir et satisfaire ses clients, et ce à chaque étape de la relation : vente, ateliers d'entretien et de réparation, pièces de rechange, etc.

SCAMA bénéficie de la logistique du réseau succursales d'Auto Hall.

SOMMA

Création : 1930

Activité : *Importation et commercialisation de matériels agricoles : moissonneuses batteuses, tracteurs agricoles, ramasseuses presses, etc.*



Elle s'est spécialisée dans la distribution du matériel agricole et représente des marques de référence telles que New Holland, Welger et Nardi.

Très Appréciés des agriculteurs pour leur robustesse et leur excellent rapport qualité -prix, les produits NewHolland bénéficient de la qualité de la distribution mise en œuvre par la filiale qui poursuit une politique d'amélioration constante de ses moyens d'assistance aux clients et de services après vente

SNGU
Création : 2011



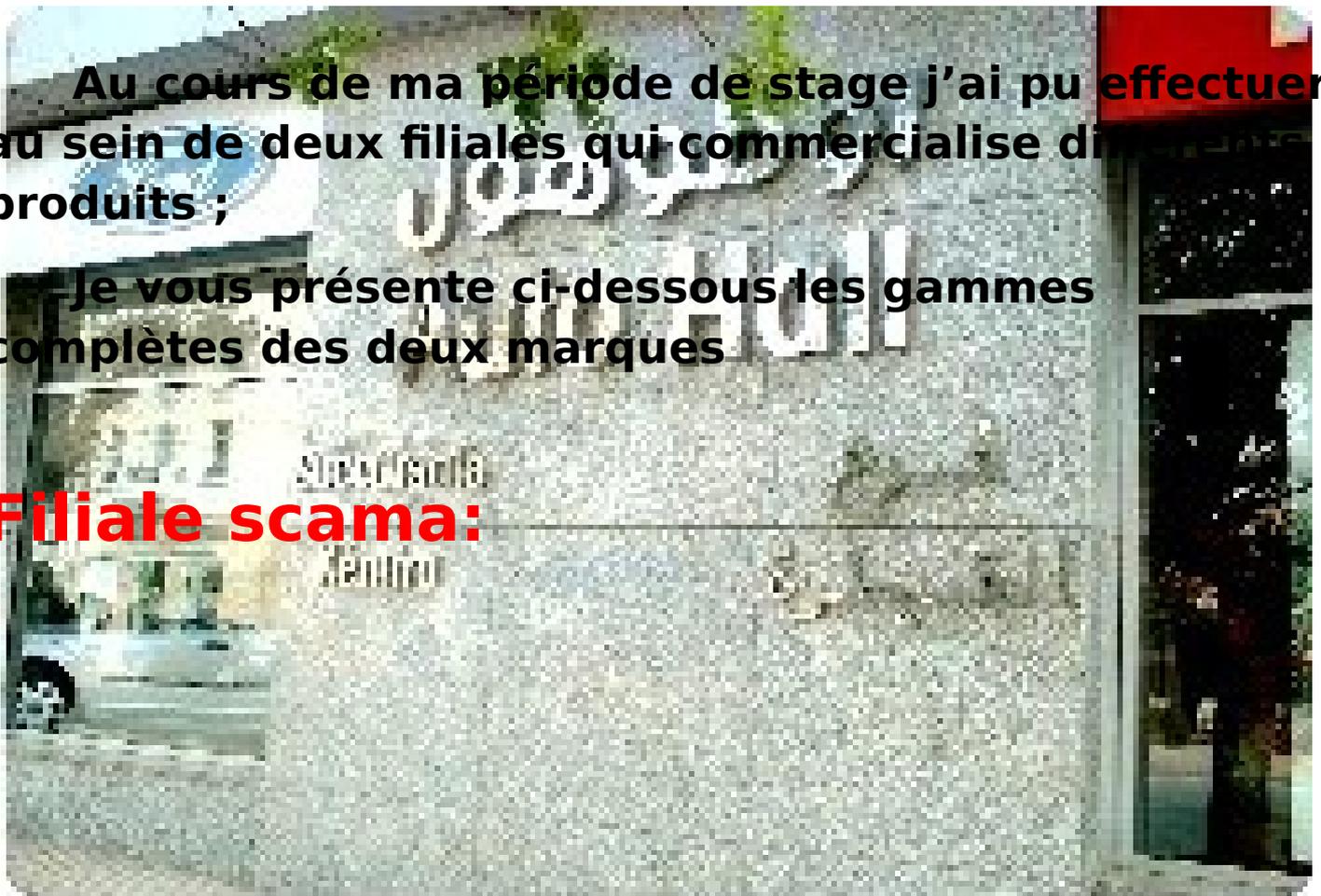
La filiale la plus récente du Groupe Auto Hall commercialise les grandes marques automobiles italiennes comme FIAT, et ALFA ROMEO.

LES GAMMES DES MARQUES

Au cours de ma période de stage j'ai pu effectuer au sein de deux filiales qui commercialise différents produits ;

Je vous présente ci-dessous les gammes complètes des deux marques

Filiale scama:





Ford Fiesta

S

CARACTERISTIQUES TECHNIQUES & PRIX DE VENTE:

Essence 1,25L

Motorisation

Ambiente

Puissance fiscale (cv) :

Puissance maxi (ch) :

Couple maxi (Nm):

Boîte de vitesses:

Consommation mixte (L/100 km):

Peinture métallisée:

Frais d'immatriculation:

EQUIPEMENTS :

Diesel 1,4L TDCi

Titanium

7

82

114

Trend

6

68

160

Manuelle à 5 rapports

5,6

4,2

170 000

2 800

3 855

2 800

3 605

2 800

3 605

Titanium

Trend

7

60

109

Manuelle à 5 rapports

5,5

2 800

3 855



2 800

3 855

Equipements extérieurs

Vitres et pare-brise teintés

Rétroviseurs électriques

Blocs de rétroviseurs avec clignotants intégrés

Pare-chocs avant & arrière de couleur carrosserie

Becquet arrière de couleur carrosserie

Equipements de confort et de sécurité

Système de protection intelligent (IPS)

Système de freinage antiblocage - ABS

Airbags frontaux (conducteur et passager avant)

Fermeture centralisée avec sécurité enfants

Rapport De Stage

AUTO HALL Kénitra

Follow me home

Ravitaillement sans bouchon de remplissage FordEasyFuel

Equipements intérieurs

Direction assistée électrique

Climatisation Manuelle

Direction réglable en hauteur & profondeur

Verrouillage centralisé avec commande à distance

Vitres électriques avant avec anti-pincement

Poste radio CD/MP3 avec commandes au volant

Pare-soleil avec miroir de courtoisie

Essuis-glaces intermittents

Sièges avant réglables

Plus sur Titanium

Pognées de portes de couleur carrosserie

Rétroviseurs de couleur carrosserie

Jantes en Alu 16"

Poignée de coffre chromée

Phares avec contour chromé

Airbags latéraux

Airbag genoux - Côté conducteur

Régulateur de vitesse

Phares anti-brouillard

Siège conducteur à réglage en hauteur

Climatisation automatique

Ordinateur de bord multi-fonctions

Console centrale avec afficheur Matrix

Bluetooth avec commande vocale

Eclairage d'ambiance intérieur

Tableau de bord avec inserts en chrome

Volant 3 branches gainé de cuir

Pommeau de levier de vitesses gainé de cuir

Prise de connexion USB

CARACTERISTIQUES TECHNIQUES & PRIX DE VENTE

Finition

Carrosserie

Puissance fiscale (cv)

Puissance maxi (ch)

Couple maxi (Nm)

Boîte de vitesses

Trend

4 portes

Titanium X

5 portes

8

140

320

Titanium X Auto

5 portes

Manuelle à 6 rapports

4 605

4 000

4 605

4 000

Automatique à 6 rapports

4 605

4 000

Frais d'immatriculation

Peinture métallisée

EQUIPEMENTS

Equipements extérieurs

Vitres teintées

Rétroviseurs électriques et chauffant

Rétroviseurs extérieurs Couleur carrosserie

Rétroviseurs rabattables électriques

Jantes en aluminium 16"





Feus de jour à LED
Phares antibrouillard
Jantes en aluminium 18 pouces
Eclairage d'accès sous rétroviseurs
Contour des portière en chrome
Calandre chromée
Vitres arrière surteintées
Phares au xénon
Equipements de confort et de sécurité
Airbags frontaux, latéraux et frontaux latéraux et rideaux

ABS avec répartiteur électronique de freinage (EBD)
ESP Contrôle dynamique de trajectoire
Assistance au freinage d'urgence, allumage feux de détresse
Régulateur de vitesse
Ravitaillement sans bouchon de remplissage Ford Easy Fuel
Phares Automatiques
Réglage en hauteur des phares avant
Détecteur de pluie
Follow me home
Alarme
Aide au stationnement (Av / Ar)
Appui tête avant réglable tête avant réglable 4 voies
Décteur de la pression des pneus
Equipements intérieurs
Direction assistée avec réglage en hauteur et profondeur
Fermeture centralisée avec commande à distance
Vitres électriques à impulsion Av & Ar
Climatisation automatique bizones
Insertion aluminium,
Boîte à gant réfrigérée
Ordinateur de bord multi fonctions & commandes au volant
Plafonnier arrière
Sièges confort
Garnissage sièges en tissu
Siège conducteur à réglage électrique et lombaire
Large console centrale avec accoudoir avant
Accoudoir arrière central
Poste radio CD MP3 avec commande au volant: 6 haut parleurs
Bluetooth avec commande vocale
Volant et pommeau de vitesse gainés de cuir
Volant chromé à 4 branches
Porte-lunettes
Pack Automatique : (en plus)
Siège conducteur et passager réglable 8 voies
Mémoire de la position du siège conducteur et rétroviseur extérieur
Réglage température des sièges avant
Toit ouvrant
Sièges en cuir Windsor
Affichage couleur du tableau de bord
Accès sans clé : Ford Keyless
Démarrage sans clé
Poste radio CD/MP3 Sony

FORD MONDEO



Ford Kuga



CARACTERISTIQUES TECHNIQUES & PRIX DE VENTE

Motorisation

Version

Puissance fiscale (cv)

Puissance maxi (ch)

Boîte de vitesses

Peinture métallisée:

Frais d'immatriculation:

Prix clés en main en DH TTC

5 105

4 000

08 105

Diesel 2,0L TDCi

Trend 4x2

8

136

Manuelle à 6 rapports

5 105

4 000

Titanium 4x2

Titanium 4x4

8

163

Automatique à 6 rapports et double embrayage

5 105

4 000

08 105

Equipements extérieurs

Rétroviseurs extérieurs électriques chauffants

Blocs de rétroviseurs avec clignotants intégrés

Eclairage d'approche sous rétroviseurs

Becquet arrière de couleur carrosserie

Ceinture de caisse chromée

Contour de la calandre supérieure façon chrome

Contour de la calandre inférieure argenté

Barres de toit longitudinales façon aluminium

Vitres arrière surteintées

Jantes en Alu 17"

Phares anti-brouillard avec contour chromé

Coffre arrière ouvrable en deux parties

Double sorties d'échappement

Rétroviseurs rabattables électriquement

en plus sur Titanium 4x4

Equipements de confort et de sécurité

ABS avec répartiteur électronique de freinage (EBD)

Aide au freinage d'urgence (EBA)

Contrôle dynamique de la trajectoire (ESP)

Airbags frontaux (conducteur et passager avant)

Airbags latéraux

Airbags rideaux

Rappel sonore ceinture de sécurité

Bouton de démarrage FordPower

Régulateur de vitesse

Follow me home

Ravitaillement sans bouchon de remplissage Ford Easy Fuel

Système d'alarme

Réglage en hauteur des phares avant

3ème feu de stop arrière surelevé

Aide au stationnement AV/AR

Allumage automatique des phares

Essuie-glaces avant automatiques

Transmission 4X4

Transmission automatique Powershift

Système d'accès sans clé Fordkeyless

Equipements intérieurs

Intérieur anti-allergique

Console centrale haut de gamme p



Rapport De Stage

AUTO HALL Kénitra

12V

Direction réglable en hauteur & profondeur

Verrouillage centralisé

Vitres électriques avant et arrière à impulsion

Poste Radio MP3 Sony avec commandes au volant

Climatisation automatique bi-zone

Pare-soleil avec miroir de courtoisie

Eclairage de courtoisie avec lecteurs de carte av. / arr.

Siège avant type Sport

CARACTERISTIQUES TECHNIQUES & PRI

X DE VENTE

Réglage lombaire manuel du siège Conducteur

Ordinateur de bord multi-fonctions

Inserts en alu. sur la console centrale et poignées de portes

Volant à 4 branches gainé de cuir avec accents argent

Bluetooth avec commande vocale

Cache-bagages

Prise électrique auxiliaire dans le coffre à bagage (12V)

Intérieur Titanium luxueux

Sièges Sport en cuir partiel

Réglage lombaire du siège Passager

Pommeau de levier de vitesses gainé en cuir

Contour en aluminium

Accoudoir central arrière avec espace rangement

Porte-gobelets arrière

Rétroviseur intérieur électrochromique

Tablettes aviation au dos des sièges avant

Pare-brise athermique et chauffant

Convertisseur de courant 230V (Max 150W).

Garnissage des sièges en cuir

Siège conducteur électrique 6 voies

Sièges avant chauffants



			
Motorisation Puissance fiscale (cv) Puissance maxi (ch) Couple maxi (Nm)		Ford Focus 4 portes	
Boîte de vitesses Diesel 1,6L TDCi Trend 6 95 230			
Manuelle à 6 rapports Sport 6 115 270			
Manuelle à 6 rapports Titanium if en DH TTC: Peinture métallisée: Frais d'immatriculation:			
3 500 3 105			
EQUIPEMENTS			
Equipements extérieurs Rétroviseurs extérieurs électriques à boîtier teinte carrosserie Clignotants sur rétroviseurs Calandre supérieure avec barre chromée Poignées de portes couleur carrosserie Becquet arrière couleur carrosserie Phares Antibrouillard Vitre teintée Jantes aluminium 16" Equipements de confort et de sécurité Ceinture de caisse façon chromée Jantes aluminium 16" 5X2 branches Couronne de phare noire (façon sport) Rétroviseurs extérieurs chauffants et rabattables Suspension sport Jantes aluminium 17" 15 branches Feux arrière LED Calandre supérieure et inférieure en finition noire ultra-brillante Eclairage d'accueil de plancher Système de protection Intelligent iABS avec répartiteur électronique de freinage			
Allumage des feux de détresse lors du freinage d'urgence Airbags frontaux à double phase Airbags latéraux Accoudoir centrale Ceintures de sécurité avec prétensionneur et limiteur de charge Rappel sonore de ceinture de sécurité Immobiliseur Fermeture centralisée avec commande à distance Système de Fixation du siège enfant isofix Réglage en hauteur des phares avant Ravitaillement sans bouchon (Ford Easy Fuel) Equipements intérieurs Direction assistée électrique (EPAS) Vitres avants électriques Climatisation manuelle Volant à 4 branches gainé de cuir Volant réglable en hauteur et en profondeur Ordinateur de bord multifonctions Radio CD avec afficheur 3,5" et 6 haut-parleurs Commandes Radio et ordinateur de bord sur le volant Prise USB avec compatibilité Ipod 2 portes goblet à l'avant Siège conducteur réglable 4 voies			





Siège passager réglable 2 voies
Follow me home
AidèAid au stationnement arrière
Allumage automatique des feux et des essuie-glace
Régulateur de vitesse

Contrôle dynamique de la trajectoire (ESP)
AidèAide au démarrage en côte
Régulateur de vitesse adaptatif
Système de parking semi automatique "Park Assist"
Système de détection de la pression des pneus
Alerte de ralentissement du trafic "Forward Alert"
Climatisation automatique bizones
Bluetooth avec commande vocale
Finition intérieure luxueuse

Console supérieure avec porte lunette
Eclairage intérieur d'ambiance
Lecteur de carte avant et arrière à LED
Siège passager réglable 4 voies
Réglage lombaire du siège passager
Accoudoir central arrière avec porte-gobelets
Poignées intérieures de portes chromées
Pommeau de vitesse gainé de cuir
Radio/ CD SONY avec écran 4,2", commandes au volant, 9 hauts parleurs premium
Rétroviseur intérieur à électrochrome
Vitres avant et arrière électriques à impulsion
Sièges avant type Sport
Réglage lombaire du siège conducteur
Console centrale haut de gamme :
- Accordoir
- bac rangement
- Prise d'alimentation 12V avant et arrière
- levier de frein de stationnement en Z
Pommeau de vitesse façon aluminium



Motorisation
Finition
Puissance fiscale (cv)
Puissance maxi (ch)
Couple maxi (Nm)
Boîte de vitesses
Trend
Diesel 1,6L TDCi
Sport
6
Titanium
95
230
Manuelle à 6 rapports
115
270

Peinture métallisée:
Frais d'immatriculation:

3 500
3 105

3 500
3 105

3 500

EQUIPEMENTS



Equipements extérieurs

Rétroviseurs extérieurs électriques à boîtier teinté carrosserie

Clignotants sur rétroviseurs

Calandre supérieure avec barre chromée

Poignées de portes couleur carrosserie

Becquet arrière couleur carrosserie

Phares Antibrouillard

Vitre teintée

Jantes aluminium 16"

Equipements de confort et de sécurité

Système de protection Intelligent

ABS avec répartiteur électronique de freinage

Assistance au freinage d'urgence

Allumage des feux de détresse lors du freinage d'urgence

Airbags frontaux à double phase

Airbags latéraux

Accoudoir centrale

Ceintures de sécurité avec prétensionneur et limiteur de charge

Rappel sonore de ceinture de sécurité

Immobiliseur

Fermeture centralisée avec commande à distance

Système de Fixation du siège enfant isofix

Réglage en hauteur des phares avant

Ravitaillement sans bouchon (Ford Easy Fuel)

Equipements intérieurs

Direction assistée électrique (EPAS)

Vitres avants électriques

Climatisation manuelle

Volant à 4 branches gainé de cuir

Volant réglable en hauteur et en profondeur

Ordinateur de bord multifonctions

Radio CD avec afficheur 3,5" et 6 haut-parleurs

Commandes Radio et ordinateur de bord sur le volant

Prise USB avec compatibilité Ipod

2 portes goblet à l'avant

Siège conducteur réglable 4 voies

Siège passager réglable 2 voies

Climatisation automatique bizones

Bluetooth avec commande vocale

Rétroviseur intérieur à électrochrome

Vitres avant et arrière électriques à impulsion

Sièges avant type Sport

Réglage lombaire du siège conducteur

Console centrale haut de gamme :

- Accoudoir

- bac de rangement

- Prise d'alimentation 12V avant et arrière

- levier de frein de stationnement en Z

Pommeau de vitesse façon aluminium

Finition intérieure luxueuse

Console supérieure avec porte lunette

Eclairage intérieur d'ambiance

Lecteur de carte avant et arrière à LED

Siège passager réglable 4 voies

Réglage lombaire du siège passager

Accoudoir central arrière avec porte-gobelets

Poignées intérieures de portes chromées

Pommeau de vitesse gainé de cuir

Radio/ CD SONY avec écran 4,2", commandes au

volant, 9 hauts parleurs premium

Follow me home

Aid au stationnement arrière

Allumage automatique des feux et des essuie-glaces

Régulateur de vitesse

Limiteur de vitesse

Contrôle dynamique de la trajectoire (ESP)

Aide au démarrage en côte

Régulateur de vitesse adaptatif

Système de parking semi automatique "Park Assist"

Système de détection de la pression des pneus

Alerte de ralentissement du trafic "Forward Alert"

Ceinture de caisse façon chromée

Jantes aluminium 16" 5X2 branches

Couronne de phare noire (façon sport)

Rétroviseurs extérieurs chauffants et rabattables

Suspension sport

Jantes aluminium 17" 15 branches

Feux arrière LED

Calandre supérieure et inférieure en finition noire

ultra-brillante

Eclairage d'accueil de plancher

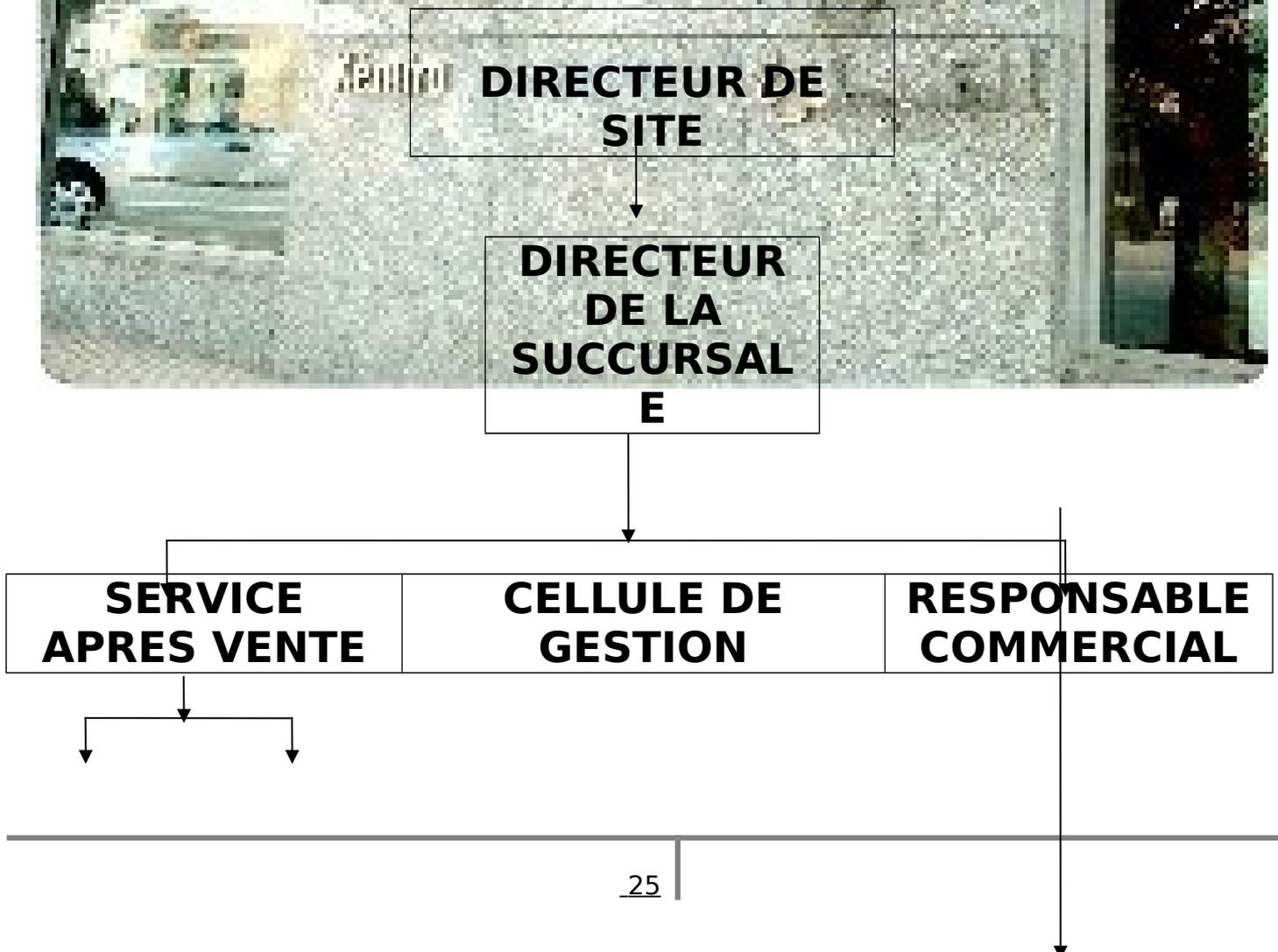


CARACTERISTIQUES TECHNIQUES & PRIX DE VENTE
FOCUS 5 PORTES

FORD

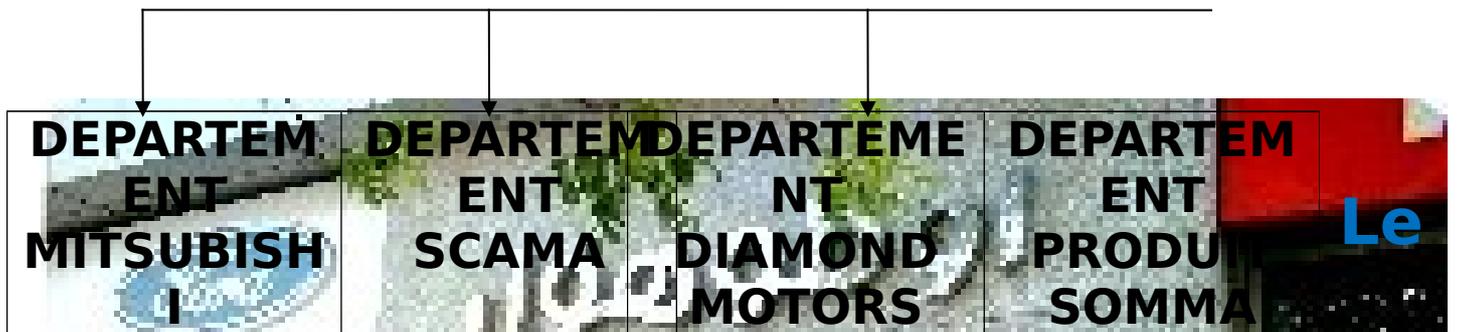
La succursale de Kénitra

I. Organigramme :



MAGASINS

ATELIERS



différent service de la succursale

1. Service commercial :

- Améliorer les performances commerciales de la succursale
- Contribuer à l'ensemble de staff commercial des réunions périodiques, des formations régulières dans le but est de satisfaire les clients.
- Participe à la définition des objectifs à court et à long terme
- Supervise les différentes tâches effectuées par les commerciaux
- Veille au respect des directives du marketing dans les show-rooms
- Contrôle le niveau de stock des véhicules et veille à passé les commandes

2. Service de gestion :

- **Gestion administrative de la succursale**
- **Gestion du personnel**
- **Supervision de la caisse et des écritures comptables**
- **Responsable du recouvrement auprès des sociétés de financement**
- **Facturation des dossiers de vente**
- **Suivi de la réalisation des ventes et analyse des résultats**

3. Services après vente

- **Gestion de stock, vente au public, Approvisionnement des ateliers en pièces rechanges**
- **Chargé de la réparation des voitures**
- **Vente des pièces de rechange automobile**
- **Supervise la préparation et la mise à jour des tableaux de bord du SAV (prévisions, programmes, journaux de productivité...)**

Bilan social d'Auto Hall

- **Les Effectifs :**

Les effectifs de Groupe Auto Hall sont repartis en trois catégories :

1. Les cadres :

La structure d'Auto Hall contient trois cadres supervise les trois directions de la succursale à savoir le service commercial, le service après vente et le service de gestion.

2. Les employés :

Le Groupe contient 13 employés qui sont les attachés commerciaux et les fonctionnaires d'Administration.

3. Les techniciens :

- Les techniciens de la succursale constituée essentiellement de techniciens en mécanique et l'effectif du magasin, ils sont au nombre personnes



Le processus de vente

Accueil du
client

Analyse des
besoins

Présentation du
véhicule

Présentation
de l'offre
(Éco)

Conclusion

I. Accueil du client :

a. Points-clefs de la phase d'accueil du client :

- **Gérer les attentes et les doutes de client,**
- **Ouvrir la phase de vente par un comportement positif et d'intérêt à l'égard du client,**
- **Créer un certains feelings avec le client afin de gagner sa confiance au cours du processus de vente,**

b. Comment améliorer l'efficacité en phase d'accueil du client :

- **Eviter de faire attendre trop longtemps votre client dans le showroom ;**
- **Se présenter au client ;**
- **Etre toujours amical et courtois ;**
- **Ecouter le client ;**
- **La tenue de vendeur doit être professionnelle et en accord avec les habitudes vestimentaires locales ;**
- **Charmer votre client ;**
- **Se rappeler que le client est très important et qu'il est unique à ce moment -là**

c. Des choses à éviter en phase d'accueil du client :

- **Couper la parole au client pendant la conversation**
- **Ne pas juger le client et lui faire comprendre votre sympathie à son égard**

II. Analyse des besoins

a. Points-clefs de la phase d'analyse des besoins :

- **Poser des questions claires et efficaces et écouter le client ;**
- **Identifier les raisons pour lesquelles il est en train de planifier l'achat d'un véhicule, son expérience dans l'expérience d'achat et son budget, ses limites/ ses préférences ;**
- **Mettre en évidence et clarifier avec le client tous ses besoins.**

b. Comment améliorer l'efficacité en phase d'analyse des besoins :

- **Le vendeur devrait analyser les besoins du client en essayant d'en comprendre les raisons (personnelles et rationnelles) ; pourquoi il veut changer de véhicule et pourquoi il tient à acheter ce véhicule ;**
- **Le vendeur devrait « enquêter » et collecter les informations suivantes sur le client :**

- Son type de travail
- Le type de véhicule actuel
- Le type d'utilisation de la voiture
- Le kilométrage annuel
- Le type de moteur préféré
- Les attentes du client en matière de sécurité et confort

C. Des choses à éviter en phase d'analyse des besoins :

- ↳ que le véhicule souhaité par le client est celui le plus adapté à ses besoins ;
- ↳ Etre patient avec le client et perdre le temps qu'il faut pour identifier ses besoins ;
- ↳ Ne pas stresser le client, mais lui parler de ses besoins d'une manière naturelle.

III. Présentation du véhicule

- ↳ L'objectif de la présentation du véhicule est de faire connaître la voiture au client, en suivant un parcours structuré afin de lui présenter les principales caractéristiques et bénéfices. Le vendeur doit présenter le véhicule au client d'une manière interactive.

Il devrait :

- Présenter les caractéristiques techniques de la voiture ;
- Valoriser les bénéfices et faire prendre conscience au client de la valeur du véhicule ;

- Demander au client ses commentaires, son point de vue et le stimuler à poser des questions.

IV. Présentation de l'offre commerciale

a. Points-clef de la phase de présentation de l'offre :

- Présenter l'offre en termes de bénéfices pour votre client;
- Etre positif à l'égard du client;
- Répondre au client d'une manière structurée afin de pouvoir gérer ses objections.

b. Comment améliorer l'efficacité en phase de présentation de l'offre :

- Etre clair lorsque vous présentez l'offre au client sur papier
- Présenter l'offre économique en tenant compte tous les facteurs décisionnels
- Etre informé et préparé sur les problèmes fiscaux
- Mettre en évidence les délais d'acceptation de l'offre : cela pourrait aider le client à accélérer son processus décisionnel

- **Donner l'offre au client (une copie papier) de manière à ce qu'il puisse l'étudier après sa visite.**

c. Des choses à éviter en phase de présentation de l'offre :

- **Ne pas envoyer l'offre au client par fax si vous n'avez pas discuté avec lui en face-à-face : il pourrait la comparer avec les concurrents sans vous donner la possibilité de la négocier**
- **Etre prudent lorsque vous estimez la valeur d'occasion du client : éviter de sous-estimer son intérêt émotionnel et rationnel pour sa voiture ;**
- **Ne pas définir une offre en se basant sur les remises, mais souligner plutôt la valeur des services additionnels et l'éventail des possibilités de paiement ;**
- **Essayer de trouver de nouvelles propositions de vente et de nouvelles solutions.**

V. Gestion des objections

- **Ne pas les considérer comme une attaque personnelle ;**
- **Réfléchir avant de lui répondre ;**

- **Les considérer comme une opportunité pour mieux ; comprendre et connaître le client ;**
- **Ne pas « lutter » contre le client ;**
- **Laisser parler le client ;**
- **Ecouter le client ;**
- **Etre courtois ;**
- **Clarifier le point de vue du client.**

VI. Conclusion

a. Points-cléf de la phase de conclusion :

- **Revoir les raisons d'achat du client et ses besoins ;**
- **Souligner que la solution offerte est plus adaptée aux besoins du client ;**
- **Contrôler le niveau de satisfaction du client sur votre proposition**

b. Comment améliorer l'efficacité en phase de conclusion :

- **Pour respecter la date de livraison, communiquer à votre client une date plus éloignée (pour être sûr de respecter les attentes du client et ne pas être en retard) ;**
- **Remplir le contrat et tous les papiers (pour les services financiers,...) d'une manière précise.**

Les Travaux Effectués

Notre stage a été divisé en deux parties, la première était concentré sur le service commercial, il consiste essentiellement à la bonne présentation du produit, le bon accueil et la négociation avec le client soit au coté technique ou le coté financier en lui expliquant les simplifications de paiement et lui demander les pièces pour accomplir son dossier. Quant à la deuxième partie a été chargé au service administratif qui consiste à traiter les dossier clients , saisir les données à l'aide de l'outil

informatique et aussi faire le suivi des clients par téléphone ou par e-mail , aux travaux de classement et de trie des factures de vente en fonction des clients ainsi que le classement numérique des factures vente « contre remboursement ou contre chèque » à la remise des factures d'achat au chef comptable, à la remise des bons de commande « représentant » au magasin, à l'envoi et la remise des fax. On a aussi participé à d'autres différentes taches par exemple la livraison des véhicules,

La période de stage au sein du service commercial

Dans cette période le but que j'ai tracé est de réaliser des ventes pour garder une bonne impression au personnel et pour bien me préparer pour le marché d'emploi.

Pour cela la procédure de vente est la suivante

J'ai déjà parlé de ce procédure au dessus mais j'ai cité en bref

- Accueillir le client dans la surface d'exposition en lui laissant peu de temps pour découvrir nos produits.**

- **Entré dans le fief du client pour bien déceler ces besoins, ces habitudes d'achat et essayer le maximum de répondre a ces besoins a fin de le satisfaire.**
- **Présenter au client le bon produit qui répond parfaitement à ces attentes .**
- **Répondre rapidement au objectif des clients, d'après ma période de perfectionnement les principales objections que j'ai confrontées sont :**
la couleur, la consommation, la puissance fiscale, la motorisation, le prix.
- **Passé à la phase d'économie en proposons au client le prix, la promotion si elle existe et les facilités de paiement si c'est le cas d'une vente à crédit.**

A cette étape on identifie le client : Nom/Prénom ; raison social si c'est le cas d'une Entreprise ; l'adresse ; téléphone ; profession. Toutes ces informations servent pour un contact ultérieur pour faire suivi au client.

Une fois le client est convaincu on lui demande de nous fournir les pièces ci-dessous en cas d'achat par crédit, car si l'achat est au comptant il suffit de présenter ca carte d'Identité National et deux chèques certifié, un de la valeur de la voiture et l'autre du montant des frais d'Immatriculation.

- **Pour un fonctionnaire d'Etat :**
 - ▶ **CIN**
 - ▶ **3 dernières relevées bancaires.**
 - ▶ **Spécimen de chèque ou attestation RIB.**
 - ▶ **Quittance d'eau, électricité ou téléphone.**
 - ▶ **Attestation de travail.**
 - ▶ **Attestation de salaire**
 - ▶ **3 derniers bulletins de paie.**

- **Pour les commerçants :**

- ▶ **CIN**
- ▶ **3 derniers relevés bancaires.**
- ▶ **Spécimen de chèque ou attestation RIB.**
- ▶ **Quittance d'eau, électricité ou téléphone.**
- ▶ **Copie de registre de commerce.**
- ▶ **La patente.**

- **Pour les fonctions libérales :**

- ▶ **CIN**
- ▶ **3 derniers relevés bancaires.**
- ▶ **Quittance d'eau, électricité ou téléphone.**
- ▶ **Copie de la carte de fonction professionnelle.**

- **Pour les sociétés :**

- ▶ **CIN gérant.**
- ▶ **3 derniers relevés bancaires.**
- ▶ **Quittance d'eau, électricité ou téléphone.**
- ▶ **Spécimen de chèque.**
- ▶ **Copie de registre de commerce.**
- ▶ **Copie de statut.**

Après avoir déposé le dossier de crédit pour l'un des organismes de financement accepté au préalable par le client, et recevoir les contrats de crédit de

crédit on commence la préparation du dossier commercial ou de vente.

Ce dernier contient les pièces suivantes :

- ▶ **Contrat manuscrite.**
- ▶ **2 contrats de vente.**
- ▶ **2 contrats de garantie.**
- ▶ **Les contrats de crédit ou les recettes si le cas d'une vente au comptant.**
- ▶ **CIN/RC .**
- ▶ **Fiche de satisfaction.**
- ▶ **WW.**

Après la constitution du dossier qui entre par les tâches administratives effectués au cours de son on le dépose au service de gestion qui s'en charge de le facturé et l'envoyé au siège principale

Pour que ce dernier nous envoie les documents essentiels qui forme le dossier d'Immatriculation

Le client au droit de prendre sa voiture après avoir payé les droits d'assurance.

Dans cette étape qu'on appelé la livraison du bien, on explique au client le fonctionnement des équipements et des systèmes de la voiture ,Ces tâches que j'ai effectuées durant mon période d'apprentissage.

Le troisième et derniers dossier que le commercial est chargé de le constituer est le dossier

d'Immatriculation, ce dernier est déposé au sein de service des transports afin d'avoir la carte grise définitive de la voiture qui comporte le numéro de police ou nommé le numéro de la plaque d'Immatriculation.

Ce dossier contient les pièces suivantes :

- ▶ **CIN**
- ▶ **WW**
- ▶ **Formulaire gris barrés pour les ventes à crédit et non barrés pour les ventes au comptant.**
- ▶ **Certificat de dédouanement**



CONCLUSION

En effet notre stage au sein de la Groupe AUTO HALL a été très instructif et bénéfique. Au cours de la période de stage on a pu observer le fonctionnement d'une organisation commerciale. Au delà, des missions de chaque service, les relations humaines jouent un rôle très important au niveau de la communication et la coopération entre eux pour atteindre l'objectif préfixé par l'entité, à cet égard il en résultera :

- 
- Une connaissance plus ou moins intéressante de ce domaine.**
 - Une prise de contact avec les alternatives et moyen de connaître les opportunités et les contraintes qui existent dans tel domaine et de voir de si près les modalités d'organisation et participer à la réalisation des objectifs de l'entité.**
 - Savoir se comporter en toute circonstance.**

En fin ce stage nous a permis de faire un premier pas positif dans mon parcours professionnel futur.

