

Réceptionnaire Après-Vente véhicules légers



PRÉSENTATION

Le réceptionnaire après-vente est le lien entre le client et l'atelier, il connaît la technique et est doté d'un bon relationnel. Il est l'interlocuteur privilégié d'un concessionnaire auprès de ses clients en après-vente. Il accueille le client et assure la réception du véhicule. Il transmet les demandes de réparation, assure la restitution des véhicules aux clients et commercialise les produits et services. Il est soucieux de la qualité et a le sens du service, il est l'image de marque de l'entreprise.

OBJECTIFS ET COMPÉTENCES VISÉS

Commerciales :

- Accueillir et conseiller la clientèle
- Restituer le véhicule à la clientèle
- Commercialiser des interventions, produits et services liés à la réparation ou non
- Réaliser la facturation et l'encaissement
- Apporter des conseils techniques (utilisation, montage, choix du produit)
- Proposer des modalités de financement

Traiter des réclamations :

- Promouvoir des produits et services de l'entreprise (vente additionnelle...)
- Aménager et animer le lieu de réception (vitrine, publicité étiquetage...)

Techniques :

- Maîtriser les connaissances techniques des différents systèmes équipant un véhicule pour conseiller au mieux le client sur les interventions à réaliser

Gestion et organisation :

- Etablir et classer des documents internes comptables (devis, ordre de réparation, facture)
- Planifier des interventions de maintenance en tenant compte des barèmes de temps et des contraintes atelier
- Appliquer des démarches qualités de l'entreprise (ISO)
- Dialoguer et organiser avec les différents services de l'entreprise
- Rendre compte des interventions

DÉBOUCHÉS / POURSUITES D'ÉTUDES

Le TP vise en priorité une insertion professionnelle à l'issue de l'obtention du titre. Toutefois, des poursuites d'études sont possibles telles qu'une licence professionnelle organisation et management des services de l'automobile.

Le diplôme de réceptionnaire automobile permet au-delà de la réception après-vente, d'évoluer en tant que chef de service après-vente.

MÉTHODE PÉDAGOGIQUE

Alternance d'apports théoriques et d'applications pratiques. Les méthodes pédagogiques sont interactives et prioritairement inductives. Les séances de formation sont construites à partir des référentiels de formation et de l'expérience des apprenants en entreprise.

L'approche pluridisciplinaire est privilégiée autant que possible.

CONTACTER LE CECOF

04.74.38.53.62

mbergeret@cecof.asso.fr

CECOF

52, av. de la Libération
01500 Ambérieu en Bugey
Tél. : 04 74 38 40 22
cfa@cecof.asso.fr

www.cecof.asso.fr

MÉTIERS DE L'AUTOMOBILE

PUBLIC CONCERNE ET PRE-REQUIS

Candidat titulaire en priorité d'un BTS maintenance des véhicules ou à dominante commerciale ou d'un bac pro maintenance des véhicules ou titulaire d'un bac pro à dominante commerciale.

TARIFS

La formation est gratuite pour le bénéficiaire en apprentissage ou en contrat de professionnalisation. Le coût de la formation est intégralement pris en charge par la branche professionnelle de l'entreprise, via l'OPCO.

Code RNCP : 36885
Nom certificateur : Association Nationale pour la formation Automobile (ANFA)
Date d'enreg certification : 29/02/2022



MODALITÉS D'ÉVALUATION

La formation est composée de 2 blocs de compétences, évalués tout au long de la formation. Le titre professionnel est validé par le jury final, souverain quant à l'obtention du diplôme, à l'issue de la formation. Pour accéder au jury final, il faut avoir validé l'ensemble des blocs. En cas de non-validation du diplôme, le candidat a la possibilité, pendant 5 ans de se réinscrire pour repasser les blocs non-obtenus.

MODALITÉS ET DÉLAI D'ACCES À LA FORMATION

- Apprentissage
- Eligible au CPF
- Contrat de professionnalisation

Qualification à l'entrée	Durée de la formation	Alternance
BTS ou BAC avec tests d'entrée	Sur 11 mois - 362 heures	1 semaine par mois

Le délai maximum d'entrée en formation est de 3 mois.

PROGRAMME DE FORMATION

Cette formation vise une qualification professionnelle reconnue par la branche des services de l'automobile et de la mobilité.

Réceptionnaire Après-Vente véhicules légers

Réception et commercialisation des produits et services de l'atelier

Planification des interventions de maintenance VL

Préparation à l'entretien devant le jury

Régulation pédagogique

Contenu adapté en fonction des blocs de compétences et des diplômes précédents déjà acquis.



CECOF - Centre de Formation

52, av. de la Libération - 01500 Ambérieu en Bugey
Tél. : 04 74 38 40 22 - email : cfa@cecof.asso.fr

www.cecof.asso.fr

MAJ 07/05/2024