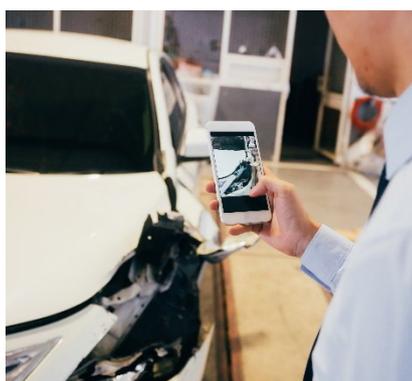


**7 % DE BAISSÉ OBSERVÉE**  
du marché de la réparation collision  
en volume sur les cinq dernières  
années.

**70 % DES DOSSIERS DE COLLISION**  
mobilisent l'intervention  
d'un expert à distance  
ou sur site.

**1 200 €**  
est le coût moyen estimé  
de réparation  
en 2018.

### TROUVEZ UN ACCORD GAGNANT-GAGNANT



Près de 90 % des clients des entreprises de carrosserie proviennent des assurances ; **l'expert automobile est donc un partenaire majeur**. Cependant, **cette relation peut comporter de nombreux désaccords** sur la méthode de réparation retenue, le coût, les délais, ... **Il est donc primordial de préparer au mieux vos dossiers collision** et d'être en capacité d'argumenter chacun de vos choix.

**Cette étape clé permettra de défendre la rentabilité de vos interventions, de maintenir une relation sereine avec l'expert tout en optimisant les délais d'immobilisation du véhicule pour vos clients.**

### POUR UNE MONTÉE EN COMPÉTENCES

#### PUBLIC

Chargé d'expertise,  
conseiller clients  
et services.

#### PRÉREQUIS

Posséder au moins un diplôme,  
titre ou certificat (dont CQP ou  
Socle de compétences CléA).

#### BÉNÉFICES

Comprendre les enjeux de  
l'expertise et  
argumenter au mieux la méthode  
de réparation choisie.

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

[Réf. 31947 – 7H30]

- Identifier les différents acteurs d'un dossier collision
- Cerner les attentes et le rôle des différents acteurs d'un dossier collision
- Définir les obligations juridiques relatives à la réparation
- Utiliser un argumentaire lors de l'Expertise contradictoire
- Construire un process de suivi de réparation efficient

## POINTS CLÉS DE LA FORMATION

NIVEAU : 1 / 2 / 3

### CLASSE VIRTUELLE [4 X 1H30]

- Les liens entre les acteurs de la collision
- Le parcours collision et le rôle des acteurs
- L'expertise contradictoire et l'EAD
- L'expertise terrain contradictoire
- L'expertise à distance – l'EAD
- Le suivi de la réparation

### E-LEARNING [1H]

Connaître les responsabilités et obligations du réparateur

- Les documents administratifs du dossier collision
- Les obligations juridiques
- La méthodologie de la réparation

## MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Expositives, participatives et actives
- Travaux individuels et en sous-groupes

## LES PLUS DU GNFA



### PLUS DE 300 INTERVENANTS

experts dans les domaines techniques et tertiaires.



### MAÎTRISE

Des experts métiers, spécialisés dans leur domaine de compétence, ayant exercé des fonctions techniques ou tertiaires dans le secteur.



### PLUS DE 45 ANS D'EXPERTISE

au développement des compétences des professionnels de l'automobile.



Qualification délivrée aux organismes de formation respectueux des critères qualité et de professionnalisme de l'ISQ. Cette qualification souligne la reconnaissance de notre engagement client.

### MÉTHODE

Une pédagogie axée sur l'acquisition de compétences directement applicables en situation de travail. Des méthodes variées et innovantes.



### PLUS DE 60 000 PROFESSIONNELS

formés chaque année sur des activités techniques et tertiaires.



### MOYENS

Des centres sur toute la France, avec ateliers, showrooms et salles connectées.

## CONTACTEZ-NOUS

Toutes nos formations sont déclinables en inter et intra. Pour vous inscrire ou obtenir des informations complémentaires **contactez votre interlocuteur commercial GNFA** ou notre **Service Relation Client au 09 71 01 02 11**



GNFA-AUTO.FR

