

OÙ FAIRE VOTRE FORMATION ?



UNE FORMATION QUI PAYE

Vous êtes considéré-e comme salarié-e en formation. Cette formation peut être suivie sous différents types de contrats :

- Contrat d'apprentissage
- Contrat de professionnalisation
- Contrat Pro-A (dispositif de reconversion ou de promotion par l'alternance)

OBTENTION DU TITRE

Il permet d'accéder à la qualification professionnelle de « **réceptionnaire après-vente** », échelon 20 de la convention collective des Services de l'Automobile. Nomenclature du niveau de qualification : **Niveau 5***

VALIDATION DE LA FORMATION

Contrôle continu et entretien de 30 mn devant un jury professionnel

Épreuves orales

Mise en situation

Durée : 30 mn

Épreuves écrites

2 étude de cas

Durée : 2 h 30

EN CAS D'ÉCHEC

Attestation de réussite aux blocs de compétences acquis valable 5 ans.

ÉVOLUTIONS POSSIBLES **



COMMENT POSTULER ?

Déposez votre cv ici :



* Selon le RNCP / FRANCE COMPÉTENCES

** Liste non exhaustive : des évolutions sont aussi possibles dans différents métiers de la vente automobile

CONSEILLER-ÈRE CLIENT APRÈS-VENTE

FORMATION EN ALTERNANCE AVEC L'ÉCOLE NATIONALE DU GNFA

DES FORMATIONS EN ALTERNANCE PARTOUT EN FRANCE



FORMATION
PRISE EN CHARGE
ET RÉMUNÉRÉE



GNFA-AUTO.FR



VOTRE MISSION DE CONSEILLER·ÈRE CLIENT APRÈS-VENTE

Le Conseiller Client Après-Vente apporte aux clients les conseils nécessaires à l'entretien et à la réparation de leurs véhicules. Pour ce faire, il met en avant l'ensemble de l'offre de produits et services de l'atelier. C'est un **commerçant attaché à la satisfaction de sa clientèle**.

Organisé, il est l'interlocuteur privilégié des clients particuliers et professionnels pendant toute la durée des interventions. Il assure ainsi le lien entre la demande client et les techniciens d'atelier. **Il aime le travail en équipe** et participe à son animation.

Rigoureux, il participe au développement du chiffre d'affaires de l'entreprise dans le respect de la réglementation, ainsi que des normes de qualité et de sécurité. Il contribue à l'image de marque de la concession.

VOTRE FORMATION DE CONSEILLER·ÈRE CLIENT APRÈS-VENTE

La formation CCAV permet d'acquérir les compétences, aptitudes et connaissances du métier dont la maîtrise est **attestée par le Titre à Finalité Professionnelle « Réceptionnaire Après-Vente »** délivré par l'ANFA au nom de la branche des Services de l'Automobile. Cette formation prépare **aux techniques professionnelles** qui permettent la **réalisation d'activités de** :

- Réception et commercialisation des produits et services de l'atelier de maintenance sur véhicules légers
- Planification des interventions de maintenance sur véhicules légers.

QUI PEUT POSTULER ?



À partir de
18 ans



Passionné·e par
**le commerce et
la relation client**



Titulaire
du **Permis B**



À l'aise dans
les **relations
commerciales**



Diplômé·e
d'un **Bac ou BTS**
(dans l'automobile
ou le domaine
commercial)

POURQUOI FAIRE LE CHOIX DE L'ALTERNANCE ?



Formation courte de **9 mois
environ**



100%⁽²⁾ de réussite aux examens



96%⁽¹⁾ d'insertion en CDI
à l'issue de la formation



Environ **3 et 5 semaines** en entreprise
et **1 à 2 semaines** par mois en centre
de formation

⁽¹⁾ Taux d'insertion global moyen à 6 mois – France Compétences, ⁽²⁾ Source GNFA, 2019/2020

DURÉE DE LA FORMATION ET DOMAINES D'ENSEIGNEMENT

330 H / 9 MOIS ENVIRON

RÉCEPTION ET COMMERCIALISATION DES PRODUITS ET SERVICES DE L'ATELIER DE MAINTENANCE VL

- Accueil du client au service Après-Vente (APV) automobile
- Conseil et service client à l'APV
- Vente de produits et services additionnels autour du véhicule
- Législation appliquée à l'APV automobile
- Restitution du véhicule au client après une intervention en atelier
- Relance et prospection commerciale
- Technologies et équipements des véhicules
- Vente des opérations techniques dans le cadre du processus service
- Traitement des réclamations au SAV
- Application des process qualité pour satisfaire et fidéliser les clients

197 H

PLANIFICATION DES INTERVENTIONS DE MAINTENANCE VL

- Environnement professionnel du conseiller client commercial APV
- Outils de planification et méthodes d'organisation
- Travail en équipe à l'APV
- Fondamentaux des indicateurs après-vente pour le pilotage de l'outil de production
- Intégration des outils qualité et amélioration continue à l'APV
- Transmission des connaissances et tutorat au SAV

88 H

PRÉPARATION À L'ENTRETIEN AVEC LE JURY

7 H

RÉGULATION PÉDAGOGIQUE

35 H

ÉPREUVES DE VALIDATION DES BLOCS DE COMPÉTENCES

3 H