

## LES CENTRES DE FORMATION GNFA



## LE STATUT DE VOTRE ALTERNANT

Votre alternant est considéré comme salarié en formation. Cette formation peut être suivie sous différents types de contrats :

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

## L'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.

### VALIDATION DE LA FORMATION

Contrôle continu et examen final devant un jury de professionnels  
Épreuves orales  
Mise en situation  
Durée : 30 mn

### EN CAS D'ÉCHEC

Le candidat reçoit une attestation de réussite des blocs de compétences acquis, d'une durée de validité de 5 ans.

## LE COÛT DE LA FORMATION

Pour les alternants en contrat d'apprentissage, le coût contrat est celui défini par France Compétences.

Pour les alternants en contrat de professionnalisation ou contrat de reconversion PROA, le coût horaire est de 25 €

## POUR PLUS D'INFORMATIONS

Consultez le site [www.gnfa-auto.fr](http://www.gnfa-auto.fr) ou scannez le QR Code.



# RECRUTEZ VOTRE FUTUR·E CONSEILLER·ÈRE CLIENT APRÈS-VENTE

FORMATION EN ALTERNANCE AVEC L'ÉCOLE NATIONALE DU GNFA

DES FORMATIONS EN ALTERNANCE PARTOUT EN FRANCE



APPRENTISSAGE  
PROFESSIONNALISATION  
PRO-A  
CHOISISSEZ LE CONTRAT  
QUI VOUS CONVIENT



GNFA-AUTO.FR



## LA MISSION DE CONSEILLER·ÈRE CLIENT APRÈS-VENTE

Vous recherchez un collaborateur organisé, à l'aise dans les relations commerciales, pour apporter à vos clients les conseils nécessaires à l'entretien et à la réparation de leurs véhicules, en mettant 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 de vos 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. Vous lui confierez des responsabilités concrètes qui lui donneront l'expérience nécessaire à l'exercice du métier.

## LA FORMATION DE CONSEILLER·ÈRE CLIENT APRÈS-VENTE

Elle permet d'acquérir les compétences, aptitudes et connaissances du métier dont la maîtrise est **attestée par le Titre RNCP 36885 à Finalité Professionnelle "Réceptionneur après-vente véhicules légers"** délivré par l'ANFA au nom de la branche des Services de l'Automobile. Cette formation prépare vos collaborateurs **aux techniques professionnelles** qui lui permettront 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.

## LES CONDITIONS DE RECRUTEMENT



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)



Formation de **12 mois**



**82%**<sup>(1)</sup> d'insertion en CDI à l'issue de la formation



**98%**<sup>(2)</sup> de réussite aux examens



**75%** du temps en entreprise et **25%** en centre de formation

<sup>(1)</sup> Taux d'insertion global moyen à 6 mois – France Compétences, <sup>(2)</sup> Source GNFA, 2021/2022

## DURÉE DE LA FORMATION ET DOMAINES D'ENSEIGNEMENT

**402 H / 12 MOIS ENVIRON**

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

- Accueil du client au service Après-Vente (AV) automobile
- Initiation aux caractéristiques d'un véhicule léger
- Conseil et service client à l'AV
- Vente de produits et services additionnels autour du véhicule
- Législation appliquée à l'AV 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
- Fonction métiers CCAV corrélées au parcours client
- Fonction métiers CCAV corrélées à la technologie automobile
- Découverte des véhicules électriques et hybrides et de leur environnement
- Fondamentaux du système multimédia d'un véhicule connecté
- Fonction métiers CCAV corrélées à la démarche qualité
- Vente du pré-contrôle technique

**259 H**

### PLANIFICATION DES INTERVENTIONS DE MAINTENANCE VL

- Environnement professionnel du conseiller commercial AV
- Outils de planification et méthodes d'organisation
- Travail en équipe à l'AV
- Fondamentaux des indicateurs après-vente pour le pilotage de l'outil de production
- Intégration des outils qualité et amélioration continue à l'AV
- Transmission des connaissances et tutorat au SAV
- Fonctions métiers CCAV corrélées aux process organisationnels
- Prévention des risques sur véhicules électriques et hybrides B0L

**98 H**

### PRÉPARATION À L'ENTRETIEN AVEC LE JURY

**7 H**

### RÉGULATION PÉDAGOGIQUE

**35 H**

### ÉPREUVES DE VALIDATION DES BLOCS DE COMPÉTENCES

**3 H**