

## LES CENTRES DE FORMATION GNFA



GNFA  
FORMER POUR TRANSFORMER

# 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

## 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. 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.

## 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.



\* Selon le RNCP / FRANCE COMPÉTENCES



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** « Réceptionnaire 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)

## POURQUOI FAIRE LE CHOIX DE L'ALTERNANCE ?



Formation de **12 mois**



**93%<sup>(2)</sup> de réussite** aux examens



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



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

<sup>(1)</sup> Taux d'insertion global moyen à 6 mois – France Compétences, <sup>(2)</sup> Source GNFA, 2023/2024

## DURÉE DE LA FORMATION ET DOMAINES D'ENSEIGNEMENT

**402 H / 12 MOIS**

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

- Accueil du client au service Après-Vente automobile
- Tour du véhicule au cœur de la vente conseil
- Initiation aux caractéristiques d'un véhicule léger
- Conseil et service client à l'après-vente
- Vente de produits et services additionnels autour du véhicule
- Découverte du consumérisme, du cadre juridique français et de leurs impacts sur les obligations du réparateur automobile
- Restitution du véhicule au client après une intervention en atelier
- Traitement des réclamations au SAV
- Fonction métiers CCAV corrélées au parcours client
- Technologies et équipements des véhicules
- Vente des opérations techniques dans le cadre du processus service
- Relance et prospection commerciale
- Législation appliquée à l'après-vente automobile
- Découverte des véhicules électriques et hybrides et de leur environnement
- Application des process qualité pour satisfaire et fidéliser les clients
- Fonction métiers CCAV corrélées à la technologie automobile
- Fonction métiers CCAV corrélées à la démarche qualité

255 H

• • • • •

### PLANIFICATION DES INTERVENTIONS DE MAINTENANCE VL

- Environnement professionnel du conseiller client après-vente
- Outils de planification et méthodes d'organisation
- Travail en équipe à l'après-vente
- Gestion de conflit au sein d'une équipe de travail
- Prévention des risques sur véhicules électriques et hybrides B0L
- Indicateurs de gestion de la production après-vente
- Intégration des outils qualité et amélioration continue à l'après-vente
- Fonctions métiers CCAV corrélées aux process organisationnels
- Transmission des connaissances et tutorat au SAV
- L'environnement professionnel en lien avec l'employabilité du CCAV

102 H

• • • • •

### PRÉPARATION À L'ENTRETIEN AVEC LE JURY

7 H

• • • • •

### RÉGULATION PÉDAGOGIQUE

35 H

• • • • •

### ÉPREUVES DE VALIDATION DES BLOCS DE COMPÉTENCES

3 H

• • • • •