

## 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

Conseiller les clients particuliers et professionnels sur les interventions de maintenance et de réparation de leurs véhicules.

Commercialiser l'offre de produits et service de l'après-vente.

Participer à l'organisation des interventions en atelier et assurer le suivi du dossier client.

Développer le chiffre d'affaires de son centre de profit, en respectant la réglementation et les normes en vigueur (qualité / sécurité) dans une logique de fidélisation.

## 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 sur 12 mois



98%<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 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 3H