

## 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



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.

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 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 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  
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

### 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 client 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 BOL

98 H

•••••

### PRÉPARATION À L'ENTRETIEN AVEC LE JURY

7 H

•••••

### RÉGULATION PÉDAGOGIQUE

35 H

•••••

### ÉPREUVES DE VALIDATION DES BLOCS DE COMPÉTENCES

3 H

•••••