

# DEVENEZ CONSEILLER(ÈRE) CLIENT APRÈS-VENTE

AVEC L'ÉCOLE NATIONALE DU GNFA

FORMATION EN ALTERNANCE PARTOUT EN FRANCE



FORMATION  
PRISE EN CHARGE  
ET RÉMUNÉRÉE



GNFA-AUTO.FR



# CONSEILLER[ÈRE] CLIENT APRÈS-VENTE

## TITRE À FINALITÉ PROFESSIONNELLE

La formation du GNFA vous permet d'acquérir les compétences, aptitudes et connaissances du métier de conseiller client après-vente, dont la maîtrise est attestée par un titre à finalité professionnelle de « **réceptionnaire après-vente** » délivré par l'ANFA au nom de la branche des Services de l'Automobile.

### LE PROFESSIONNALISME ET L'EXPÉRIENCE

À l'aise dans les relations commerciales, 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.

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 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.

Au cours de votre formation, vous passerez plus de 2/3 de votre temps en entreprise. Vous aurez des responsabilités concrètes qui vous donneront l'expérience nécessaire à l'exercice du métier.

### LES CONDITIONS DE RECRUTEMENT

Vous êtes titulaire d'un Bac ou d'un BTS spécialisé dans l'automobile ou plus généralement dans le domaine commercial.

Vous possédez le permis de conduire B.

Vous devrez également réussir les tests d'aptitude et de motivation que nous vous proposerons.

### LES OBJECTIFS DE LA FORMATION

**Le but de cette formation est de vous préparer aux techniques professionnelles qui vous permettront de réaliser l'ensemble des missions du Conseiller Client Après-Vente :**

- Développement de la relation clientèle
- Prise en charge des véhicules et lien avec l'atelier
- Conseil, fidélisation et satisfaction clientèle

#### Le plus

Au sein d'un groupe d'apprenants de 15 personnes maximum et avec des formateurs experts dans leur domaine, vous allez développer vos compétences grâce à un parcours pédagogique innovant :

- **65 % du temps de formation** se déroulera **dans l'un de nos centres** pour recréer l'ambiance professionnelle du point de vente.
- **35 % du parcours** sera quant à lui réalisé **en distanciel** : classes virtuelles, e-learning ludiques et interactifs, travaux inter-séquences seront ainsi au programme.

### LA VALIDATION DE LA FORMATION

La formation est validée par deux études de cas, une mise en situation et un examen final qui consiste en un entretien de narration d'activité avec un jury de professionnels.

L'obtention du titre permet d'accéder à la qualification professionnelle de « réceptionnaire après-vente », échelon 20 de la convention collective des Services de l'Automobile.

En cas d'échec, le candidat reçoit une attestation de réussite des blocs de compétences acquis, d'une durée de validité de 5 ans.

### LA DURÉE ET LES DOMAINES D'ENSEIGNEMENT

**Formation de 330 heures, réparties sur 8 mois environ, mixant des modules présentiels et distanciels.**

#### Réception et commercialisation des produits et services de l'atelier de maintenance VL 197 h

Accueil du client au service Après-Vente (AV) automobile • 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 processus qualité pour satisfaire et fidéliser les clients

#### Planification des interventions de maintenance VL 88 h

Environnement professionnel du conseiller client 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

#### Préparation à l'entretien devant le jury 7 h

#### Régulation pédagogique 35 h

#### Épreuves de validation des blocs de compétences 3h

#### Durée totale du parcours de formation 330 h

### LE STATUT

Vous êtes 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)

Pour plus d'information, consultez :  
**[gnfa-auto.fr/formation-alternance/](http://gnfa-auto.fr/formation-alternance/)**



GNFA-AUTO.FR

