

DEVENEZ CONSEILLER(ÈRE) COMMERCIAL(E) APRÈS-VENTE

AVEC L'ÉCOLE NATIONALE DU GNFA

FORMATION EN ALTERNANCE PARTOUT EN FRANCE



FORMATION
GRATUITE
ET **RÉMUNÉRÉE**



CONSEILLER[ÈRE] COMMERCIAL[E] APRÈS-VENTE

La formation du GNFA vous permet d'acquérir les compétences, aptitudes et connaissances du métier de conseiller commercial après-vente, dont la maîtrise est attestée par un titre à finalité professionnelle 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 Commercial 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 commercial 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 déroule **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 (domaine maintenance) », 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 • Relance et prospection commerciale • Restitution du véhicule au client après une intervention en atelier • Connaissances techniques et technologiques des véhicules pour le développement des ventes • Optimisation du planning atelier en fonction du degré de technicité et adaptation du langage technique en langage courant • Traitement des réclamations au SAV • Application des process qualité pour satisfaire et fidéliser les clients

Planification des interventions de maintenance VL 88 h

Environnement professionnel du conseiller commercial AV • Outils et méthodes de planification et d'organisation • Travail en équipe à l'AV • Spécificités économiques et rentabilité de l'AV • Intégration des outils qualité pour s'inscrire dans une démarche d'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-alternance.com



GNFA-ALTERNANCE.COM

