

# DEVENEZ CONSEILLER·ÈRE COMMERCIAL·E SERVICE

---

AVEC L'ÉCOLE NATIONALE DU GNFA

---



DES FORMATIONS EN ALTERNANCE PARTOUT EN FRANCE

# CONSEILLER·ÈRE COMMERCIAL·E SERVICE

Pour devenir Conseiller Commercial Service (CCS), la formation CQP RAV (Réceptionnaire Après-Vente) vous permet d'acquérir toutes les compétences nécessaires.

Le Certificat de Qualification Professionnelle (CQP) est une certification créée et validée par les professionnels de la branche des services de l'automobile. Il est régulièrement modifié et adapté aux évolutions des métiers et des qualifications.

## PROFESSIONNALISME ET EXPÉRIENCE

Passionné par l'automobile, vous aimez la relation client et vous avez le sens du commerce. Doté de qualité d'écoute et du sens de l'organisation, vous souhaitez vous perfectionner dans les services de l'après-vente automobile.

Le Conseiller Commercial Service a un rôle stratégique dans le développement des activités de l'après-vente. Il est l'interface entre le client et l'atelier. Il accueille et renseigne les clients du service après-vente. Il commercialise les produits ou services associés et explique les travaux réalisés lors de la restitution du véhicule. Il communique les demandes d'entretien ou de réparation à l'atelier.

Au cours de votre formation, vous passerez plus de 2/3 de votre temps en entreprise. Votre expérience s'appuiera sur les responsabilités effectives que vous aurez exercées, votre entrée dans la vie active en sera accélérée.

## CONDITIONS DE RECRUTEMENT

Vous bénéficiez des conditions vous permettant d'accéder à un contrat de professionnalisation. Vous êtes titulaire d'un bac professionnel ou de niveau BTS dans le domaine de la maintenance VL à dominante commerciale ou d'un diplôme de niveau équivalent. Vous possédez le permis de conduire B. Vous devrez également satisfaire aux tests d'aptitude et de motivation.

## OBJECTIFS DE FORMATION

Le but de cette formation est de vous préparer aux techniques professionnelles qui vous permettront de :

- Accueillir le client et réceptionner son véhicule
- Proposer une offre, argumenter, conclure la vente de produits et services de maintenance et/ou de réparation du véhicule léger
- Établir les documents contractuels
- Planifier et suivre les interventions en atelier
- S'assurer de la qualité de la prestation
- Facturer et restituer le véhicule au client en lui expliquant l'intervention
- Traiter les éventuelles réclamations
- Appliquer la réglementation en vigueur
- Fidéliser les clients

## RECONNAISSANCE

À l'issue de votre formation, vous obtenez le CQP Réceptionnaire Après-Vente (option VL) lors d'un examen se déroulant en présence de professionnels. Il vise la qualification dénommée par la convention collective : Réceptionnaire Après-Vente (domaine maintenance) et se classe à l'échelon 20.

## VALIDATION DE LA FORMATION ET OBTENTION DU CQP

Le CQP est validé par un entretien de fin d'année.

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

## DURÉE ET DOMAINES D'ENSEIGNEMENT

Formation en alternance de 12 à 14 mois, en moyenne 1 semaine par mois en centre de formation.

Réception et commercialisation des produits et services de l'atelier de maintenance VL	224 h 30
<ul style="list-style-type: none"><li>• Environnement professionnel du la Conseiller Commercial Service</li><li>• Accueil du client au service après-vente automobile</li><li>• Gestion des appels téléphoniques</li><li>• Utilisation des documents contractuels de l'atelier</li><li>• Cycle de vente</li><li>• Technologies automobiles appliquées à l'activité de conseil et de vente</li><li>• Facturation et paiement d'une prestation au service après-vente</li><li>• Législation appliquée à l'après-vente</li><li>• Traitement des réclamations au service après-vente</li><li>• Restitution du véhicule au client</li><li>• Application des process qualité de l'atelier de maintenance et réparation</li><li>• Relance et prospection commerciale</li></ul>	
Planification des interventions de maintenance VL	91 h 30
<ul style="list-style-type: none"><li>• Gestion et optimisation des activités d'un atelier automobile</li><li>• Transmission des connaissances et tutorat au SAV</li></ul>	
Préparation à l'entretien avec le jury	7 h
Régulation pédagogique	35 h
Temps d'épreuve par candidat	3 h 30

## STATUT ET RÉMUNÉRATION

Vous profitez des avantages liés au contrat de professionnalisation : vous êtes considéré comme salarié en formation, bénéficiez de l'assurance sociale et êtes rémunéré selon votre âge ainsi que votre niveau de formation.

BÉNÉFICIAIRES	DROIT GÉNÉRAL	Au moins titulaires d'un diplôme (bac pro) ou titre professionnel de niveau IV
		% du SMIC*
- de 21 ans	55 % (846,68 €)	65 % (1 000,62 €)
de 21 à - 26 ans	70 % (1 077,59 €)	80 % (1 231,54 €)
26 ans et +		100 % (1 539,42 €)

\*Au 1<sup>er</sup> janvier 2020, le montant du SMIC est de 10,15 € brut soit 1 539,42 € brut mensuel sur la base de la durée légale de 35 h hebdomadaires.

## RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS

