

FICHE FORMATION

CERTIFICAT DE QUALIFICATION PROFESSIONNELLE RÉCEPTIONNAIRE APRÈS-VENTE

Public

Toute personne âgée de 16 ans minimum
Permis B souhaité par les entreprises d'accueil

Prérequis

- Être Titulaire d'un Baccalauréat Professionnel Maintenance des Véhicules option Voitures Particulières
- Ou Être de niveau BTS Maintenance des Véhicules Automobiles et avoir satisfait aux tests d'aptitude et de motivations
- Ou Être titulaire d'un diplôme de niveau au moins équivalent et avoir satisfait aux tests d'aptitude et de motivations

Modalités et délais d'accès

Dossier de candidature / Tests de positionnement / Entretien de motivations

Période de positionnement de janvier à juin

Tests de positionnement en juin

Validation de l'entrée en formation dans les 15 jours suivant les tests de positionnement

Objectifs professionnels

Assurer l'accueil physique et téléphonique de la clientèle du Service Après-Vente

Transmettre les demandes de réparation, assurer la restitution des véhicules aux clients et commercialiser les produits et services.

S'assurer la qualité de la prestation et de la satisfaction clientèle

S'inscrire dans la démarche qualité et commerciale de son entreprise

Programme

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

Accueillir le client de l'atelier de maintenance VL à la réception et identifier sa demande

Accueillir le client de l'atelier de maintenance VL au téléphone et identifier sa demande

Etablir un OR / un devis / une facture

S'assurer de la qualité de la prestation et de la satisfaction clientèle

Restituer le véhicule au client de l'atelier de maintenance VL

Traiter les réclamations clients liées à l'activité de maintenance VL

Appliquer la réglementation liée au SAV

Proposer l'offre, argumenter et conclure la vente de produits et services maintenance autour du VL

Intégrer les connaissances techniques dans l'activité de vente et commercialisation de produits et services maintenance du VL

Effectuer la relance de devis par téléphone

FICHE FORMATION

Planification des interventions de maintenance VL

Identifier les moyens humains et matériels nécessaires et planifier les interventions de maintenance VL
Accompagner les collaborateurs dans l'acquisition des compétences

Modalités d'évaluation

Le Certificat se décompose en 2 blocs de compétences :

Réception et commercialisation des produits et services de l'atelier de maintenance VL
Planification des interventions de maintenance VL

Les évaluations de ces blocs se font par des études de cas et/ou des épreuves pratiques

À l'issue des évaluations, le.a candidat.e passe un entretien de narration devant le jury si il.elle valide les 2 blocs de compétences

Le jury est composé d'un.e représentant.e salarial.e, d'un.e représentant.e patronal.e et d'un.e formateur.rice extérieur.e.
A l'issue de l'entretien, il délivre ou non le CQP RAV

Validation

Certificat de Qualification Professionnelle Réceptionnaire Après-Vente délivré par la Branche Professionnelle de l'Automobile

Validation possible d'un ou plusieurs blocs de compétences

Attestation de formation

Moyens et méthodes pédagogiques

La formation se déroule dans le cadre d'un contrat de professionnalisation selon un calendrier d'alternance

L'équipe pédagogique, composée de formateur.rice.s expert.e.s, s'appuie sur un référentiel de formation et un déroulé pédagogique détaillé

Un.e formateur.rice référent.e est désigné.e, il.elle accompagne et assure le suivi du.de la stagiaire lors de sa présence au centre et également lors des visites en entreprise. Il.elle veille au bon suivi du livret d'alternance

Des ressources sont mises à disposition des stagiaires (plateaux techniques, outillage, véhicules pédagogiques, appareils de mesures et de diagnostic, ...)

Un dispositif tutoral est mis en place afin d'optimiser le parcours du.de la stagiaire et d'accompagner le.a tuteur.rice dans sa mission de formation

Résultats de la dernière session de formation :



FICHE FORMATION

Débouchés

Réceptionnaire Après-Vente

Nombre de participants

6 à 14 candidat.e.s

Durée de la formation

Contrat de professionnalisation d'une durée de 9 mois dont 360 heures réalisées en Organisme de Formation

Dates de la formation

Contrat de professionnalisation possible entre octobre 2020 et juin 2021

Période de formation en centre octobre 2020 et juin 2021

Tarifs de la formation

Prix catalogue : 15 € par heure de formation stagiaire soit 5 400 €

Possibilité de prise en charge par la Branche Professionnelle de l'Automobile selon les coûts OPCO en vigueur (si l'entreprise d'accueil est à jour de ses cotisations)

Accessibilité

Les locaux de l'Institut sont accessibles aux personnes à mobilité réduite

Adaptation pédagogique possible pour les personnes handicapées, tutorée par le référent handicap de la structure

Contact(s)

Vianney POMMELET : Chargé de Relations Entreprises

Olivier PIERLAY : Formateur Référent