

### TITRE À FINALITÉ PROFESSIONNELLE RÉCEPTIONNAIRE APRÈS-VENTE AUTOMOBILE

#### PROFIL POUR CE DIPLOME

##### **Public visé**

Le contrat d'apprentissage s'adresse aux jeunes de 16 ans à 29 ans révolus. Certains publics peuvent entrer en apprentissage au-delà de 29 ans révolus : les apprentis.es préparant un diplôme ou titre supérieur à celui obtenu, les personnes en situation de handicap ou ayant un projet de création ou de reprise d'entreprise.

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 septembre

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

#### PERSPECTIVES POST-FORMATION

Débouchés : Réceptionnaire après-vente  
Chef d'équipe atelier

### ORGANISATION DE LA FORMATION

#### Moyens et méthodes pédagogiques

La formation se déroule dans le cadre d'un contrat d'apprentissage 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

**Rythme de l'alternance** : 2 jours par semaine à raison de 2 semaines sur 4 en centre de formation.

#### Modalités d'évaluation

Le Certificat se décompose en 8 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 au minimum 80 % des 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 Titre À Finalité Professionnelle RAV

#### Nombre de participants

6 à 14 candidat.e.s.

#### Durée de la formation

9 mois ; 360 heures.

#### Programme

##### **Bloc de Compétences n°1 : 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

Établir 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

##### **Bloc de Compétences n°2 : 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

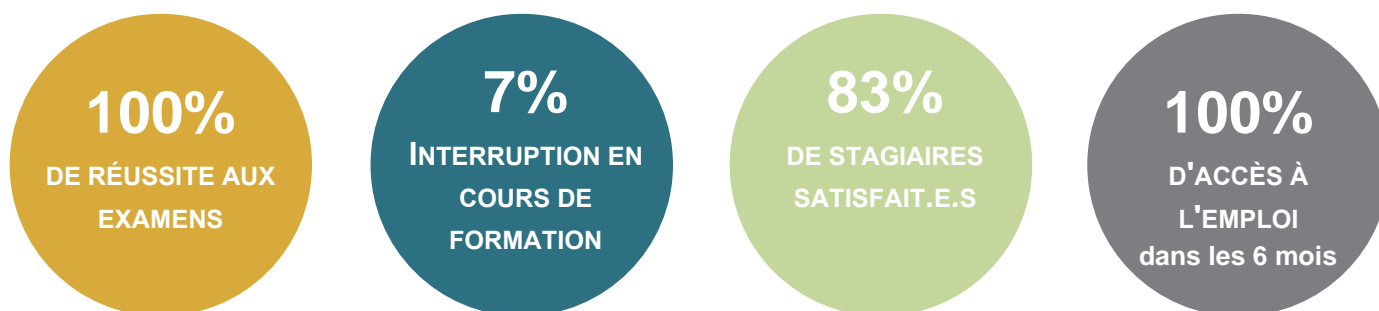
### Validation

Titre à finalité Professionnelle Réceptionnaire Après-Vente délivré par la Branche Professionnelle de l'Automobile

Validation possible d'un ou plusieurs blocs de compétences

Attestation de formation

### Résultats de la dernière session de formation



### Les + de la formation

- Lycée des métiers de l'Automobile
- Membre du réseau des CFA Pilotes de l'ANFA (Association Nationale pour la Formation Automobile)
- Réseau important d'entreprises partenaires
- Plateaux techniques récents
- Formateurs issus du milieu professionnel

### Tarifs de la formation

Le tarif de la formation est aligné sur le montant de la prise en charge de l'opérateur de compétences concerné. Il peut varier selon la convention collective dont dépend l'employeur de l'apprenti, et selon les besoins particuliers de celui-ci (complément de prise en charge pour les apprentis en situation de handicap).

Zéro reste à charge pour l'entreprise du secteur privé, tarif annuel de la formation = 7600 €

Employeurs du secteur public, voir décret

Article L6211-1 « la formation est gratuite pour l'apprenti et pour son représentant légal. »

Article L6227-6 « Les personnes morales mentionnées à l'article L. 6227-1 prennent en charge les coûts de la formation de leurs apprentis dans les centres de formation d'apprentis qui les accueillent... »

### Accessibilité handicap

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

Adaptation pédagogique possible pour les personnes handicapées, tutorée par la référente handicap de la structure.

Référente handicap de l'UFA Nicolas Barré : Marie MOLMY.

### Dates de la formation

Le contrat d'alternance peut débuter dès septembre 2022.

Rentrée de la période de formation en centre en octobre 2022.

### Contact(s)

Vianney POMMELET : Chargé de Relations Entreprises

Olivier PIERLAY : Formateur Référent