FICHE FORMATION

TITRE À FINALITÉ PROFESSIONNELLE
RÉCEPTIONNAIRE APRÈS-VENTE VÉHICULES LÉGERS

fiche RNCP : RNCP36885

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 préparant un diplôme ou titre supérieur à celui obtenu, les personnes en situation de handicap ou sportifs de haut niveau 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 A : 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 :
-directement sur : NetYParéo - CFA Jean Bosco / AREP Hauts de France - Formulaire de préinscription (ymag.cloud)
ou -auprès du secrétariat apprentissage de l'Institut Nicolas Barré

Tests de positionnement et entretien de motivations réalisé lors d'un rendez-vous individuel proposé après le dépôt du dossier de candidature.

Période de positionnement de janvier à septembre.
Validation de l'entrée en formation dans les 15 jours suivant le rendez-vous individuel.

OBJECTIFS PROFESSIONNELS

Réaliser les opérations de réception et de restitution des VL
Commercialiser les produits et services de l'atelier de maintenance VL
Planifier les interventions de l'atelier de maintenance VL

PERSPECTIVES POST-FORMATION

Débouchés : Chef d'équipe atelier, Conseiller client après-vente

Suite de parcours : non concerné
Passerelles/Équivalences : non concerné

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 formateurs experts, s'appuie sur un référentiel de formation et un guide d'animation détaillé.
Un formateur coordinateur est désigné, il accompagne et assure le suivi du stagiaire lors de sa présence au centre et également lors des visites en entreprise. Il veille au bon déroulement du suivi pédagogique.

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 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 candidat passe un entretien de narration devant le jury s'il valide au minimum 80 % des blocs de compétences

Le jury est composé d'un représentant salarial, d'un représentant patronal et d'un formateur extérieur.

A l'issue de l'entretien, il délivre ou non le Titre à Finalité Professionnelle Réceptionnaire Après-Vente Véhicules Légers

Nombre de participants

6 à 12 stagiaires

Durée de la formation

9 mois ; 402 heures.

Programme

Bloc de Compétences n°1 : Réception et commercialisation des produits et services de l'atelier de maintenance VL

Accueillir le client par téléphone ou à la réception
Écouter activement les informations communiquées par le client pour proposer un RDV, des solutions de mobilité adaptés, …
Établir un devis énumérant les travaux à réaliser pour informer le client du montant des travaux
Établir un ordre de réparation énumérant les travaux à réaliser pour la prise en charge du véhicule à l'atelier
Transmettre la facture au client en expliquant les interventions effectuées et en procédant à l'encaissement des travaux réalisés
Appliquer les procédures qualité pour s'assurer de la conformité de la prestation
Appliquer la démarche de service à l'aide des moyens donnés pour satisfaire la relation client
Restituer le véhicule au client
Traiter les réclamations clients de l'après-vente VL
Appliquer la réglementation liée au service après-vente dans la relation avec le client
Faire émerger ou utiliser les besoins recensés du client pour compléter la prestation initiale
Transmettre les informations techniques en langage compréhensible par le client
Relancer les clients par téléphone, par mail ou en face à face

Bloc de Compétences n°2 : Planification des interventions de maintenance VL

Programmer une intervention sur un planning en prenant en compte le niveau de technicité de celle-ci
Mettre en pratique les modalités d'accompagnement des collaborateurs pour favoriser l'acquisition des compétences en créant des situations de travail formatrices

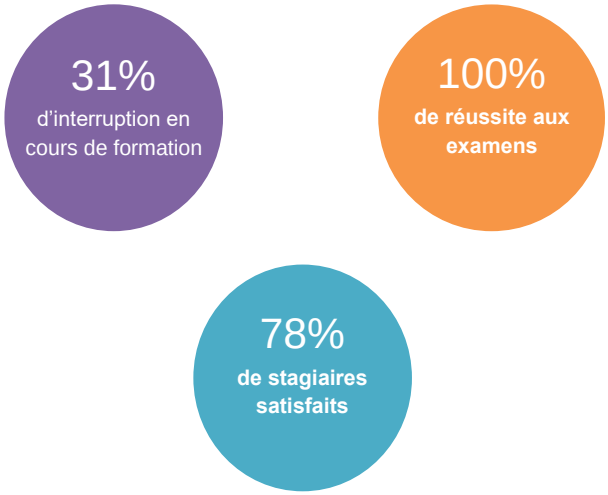
Validation

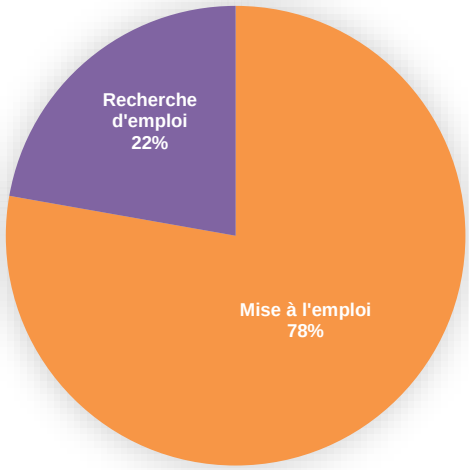
Titre à finalité Professionnelle Réceptionnaire Après-Vente Véhicules Légers délivré par la Branche Professionnelle de l'Automobile *(date d'enregistrement : 29 septembre 2022)*.

Validation possible d'un ou plusieurs blocs de compétences

FICHE FORMATION

Résultats de la dernière session de formation (juin 2023)





Les + de la formation (plus-value)

- 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

Tarif annuel de la formation = 12 150 €

Selon le décret n°2019-956 du 13 septembre 2019 « fixant les niveaux de prise en charge des contrats d'apprentissage » :

-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,

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

-Les employeurs du secteur public répondent à l'article L.6227-6 du code du travail : « 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 (…) », à l'exception du secteur public territorial qui bénéficie du décret n° 2020-786 du 26 juin 2020 relatif aux modalités de mise en œuvre de la contribution du Centre national de la fonction publique territoriale au financement des frais de formation des apprentis employés par les collectivités territoriales et les établissements publics en relevant.

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 2024.
Rentrée de la période de formation en centre en octobre 2024.

Lieu(x) de la formation

Sur le site d'Armentières

Contact(s)

Christophe MEERSMAN, Directeur Adjoint