



CATALOGUE
Formation continue
2026

Carrosserie - Peinture

Commerce VN-VO

Service après-vente

Pièces de rechange

Maintenance

Management

Chères clientes,

Chers clients,

GNFA devient Mobilis

Électrification, digitalisation, nouvelles attentes clients... Le secteur automobile connaît de profondes mutations. Les entreprises de la Branche des Services de l'Automobile et de la Mobilité doivent s'adapter rapidement. Former vos collaborateurs n'est plus une option : c'est un levier essentiel de performance, de compétitivité et de satisfaction client.

Leaders de la formation, nous avons nous-mêmes évolué pour mieux vous accompagner.

Aujourd'hui, Mobilis c'est :

- Un nouveau nom, en juin 2025, pour incarner cette ambition : un pôle d'excellence entièrement dédié aux formations liées à la mobilité.
- 15 centres de formation équipés des technologies les plus récentes, au plus près de vos entreprises. Et depuis le mois de janvier 2026, 14 de nos centres sont habilités pour former sur les travaux sous tension (TST).
- Une communauté d'experts et d'apprenants, favorisant le partage de bonnes pratiques.
- Un engagement fort pour votre réussite, grâce à des dispositifs innovants et accessibles.

Mobilis fait évoluer ses domaines de formation afin de mieux refléter les réalités métiers du secteur.

Le domaine Pièces & Service est désormais structuré en deux axes distincts :

- **Pièces de rechange**,
- **Service Après-Vente**, permettant une meilleure lisibilité des compétences et des parcours proposés.

Le domaine *Expertise transverse* devient **Management**.

En 2026, Mobilis poursuit cette dynamique d'enrichissement avec :

- Une offre Management renforcée,
- Des formations **Carrosserie- Peinture** élargies,
- Un parcours spécifiquement dédié au **métier de Secrétaire de livraison**,
- De nouvelles formations sur les **technologies des véhicules électriques et hybrides**.

Depuis le 1er janvier 2026, le dispositif **ProPulsion 2026-2028**, porté par OPCO Mobilités, prend en charge 100 % des coûts pédagogiques de près de 80 formations du catalogue facilement identifiables grâce à l'apposition du logo :



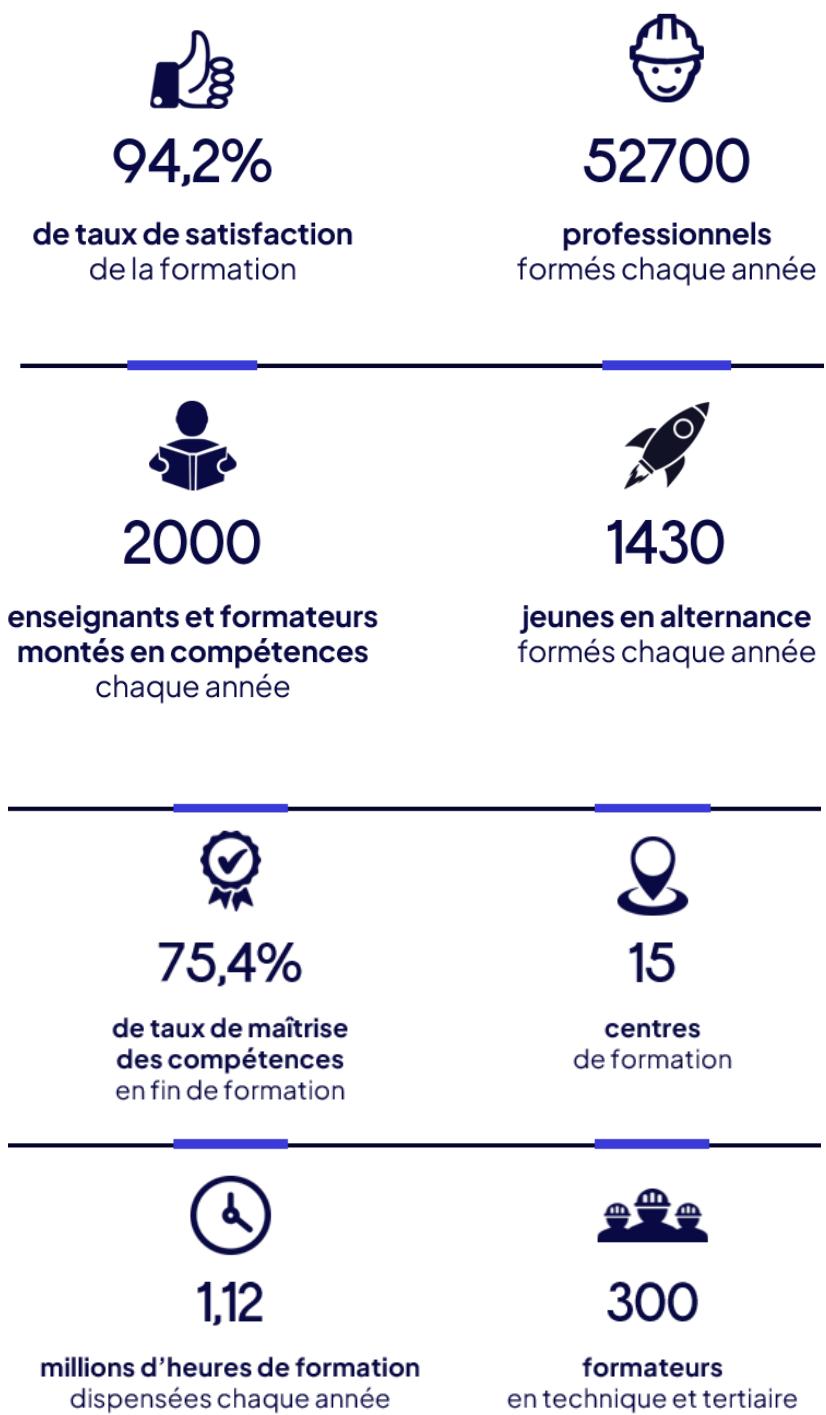
Pour en savoir plus et consulter le planning de votre région, rendez-vous sur www.mobipolis.fr. Ensemble, faisons de la formation continue un véritable levier de réussite pour votre entreprise.



“Former pour Transformer”

Virginie de PIERREPONT
Présidente et Directrice Générale

Le leader de la formation automobile



Source 2025 :

* Enquête de satisfaction à chaud réalisées sur 16 270 apprenants

**Évaluation des acquis réalisées sur 9 778 apprenants (hors évaluations réglementées : avis sur habilitation)

***Estimation BPF 2024 : plus de 52 700 professionnels formés sur l'offre catalogue

Des centres de formations partout en France

Être au plus proche de vous, avec **15 centres répartis sur tout le territoire métropolitain** nous avons à cœur d'être disponibles et accessible au plus près de votre entreprise.



*comprenant 7 centres équipés de cabines de peinture : Beauzelle, Brignoles, Carquefou, Illkirch-Graffenstaden, Noisy-le-Sec, Saint-Cyr-en-Val, Saint-Priest

Qualité

L'expérience client est aujourd'hui un marqueur fort pour un organisme de formation.

Chez Mobipolis, nous développons une expérience client différenciante portée par la qualité de nos prestations.

Depuis 2021, Mobipolis est certifié Qualiopi au titre des actions de formation et des actions de formation par apprentissage. Cette certification accompagne la stratégie de Mobipolis et s'inscrit dans une démarche d'amélioration continue pleinement engagée, comme en témoigne le renouvellement de sa certification en juillet 2024. Chez Mobipolis, nous développons une expérience client différenciante portée par la qualité de nos prestations.



 **RÉPUBLIQUE FRANÇAISE**

La certification qualité a été délivrée au titre
des catégories d'actions suivantes :
• Actions de formation
• Actions de formation par apprentissage



Nos modalités pédagogiques

Des formations engageantes, ancrées dans le réel

Pour nous, une formation réussie, c'est une formation qui garantit la montée en compétences et en autonomie. Cela passe par des apprenants pleinement acteurs de leur apprentissage. Que la formation soit en présentiel, à distance ou en format hybride, nous misons sur une pédagogie active, toujours contextualisée au métier et au quotidien des apprenants. Chaque séquence stimule l'engagement actif, la mise en situation réaliste et la transposition directe en contexte de travail. Défis collaboratifs, Travaux pratiques en atelier, jeux pédagogiques, outils numériques immersifs, modules e-learning scénarisés, cas concrets... autant de leviers que nous mobilisons pour susciter l'attention, renforcer la motivation et favoriser l'ancrage durable des compétences et des gestes professionnels.



Notre signature pédagogique

repose sur un principe simple mais puissant :

1. **Appel** pour engager
2. **Apport** pour construire les savoirs
3. **Ancrage** pour permettre le transfert des compétences

Ce triptyque guide chacune de nos formations pour garantir un véritable transfert des savoirs et des savoir-faire.

Notre portail pédagogique

Un portail pédagogique est mis à disposition des apprenants.

Ils ont accès :

- À leurs convocations et toutes les informations relatives à leurs formations à venir
- À l'historique de celles déjà suivies et documents associés (attestation),
- Aux liens vers les classes virtuelles, quiz, e-learnings
- Aux supports apprenants de leur formation, soit en consultation soit pour téléchargement

Pour créer son compte, il faut récupérer son code apprenant et son numéro d'inscription sur la convocation.

Puis suivre les instructions sur monportail.mobipolis.fr/MOBIPOLIS

Les supports participants

Pendant la formation, les participants disposent de supports pour favoriser la réalisation des activités pour les exercices et les travaux pratiques et pour synthétiser les informations présentées.

Modalités d'évaluation des formations enquête de positionnement

Un questionnaire disponible, 1 semaine avant la formation, permet de recueillir les attentes et les besoins des participants. L'analyse du besoin de chaque apprenant est complétée en début de la formation avec un tour de table.

Évaluation des compétences des stagiaires à l'entrée et à la sortie de la prestation

Nous déployons un système d'évaluation des acquis des apprenants en amont de la prestation (à l'entrée).

- Le score est disponible sur le portail apprenant.
- Le formateur consulte le score des apprenants et peut ainsi adapter sa formation au niveau du groupe.

À l'aide d'une tablette, mise à disposition, le stagiaire réalise l'évaluation en aval (à la sortie) sous la forme d'un questionnaire en ligne.

- À l'issue, le stagiaire peut consulter un rapport détaillé des résultats de son évaluation et télécharger son attestation de fin de formation.

Pour les formations de type habilitation VE/VH, l'évaluation des objectifs pédagogiques est réalisée par une évaluation réglementée. À la suite de quoi, l'entreprise reçoit un courrier d'avis favorable ou non favorable à l'habilitation.

Évaluation de satisfaction

Un questionnaire disponible, dès la fin de la formation, sur le portail pédagogique permet de mesurer :

- Le contenu : respect du programme et des objectifs, intérêt des contenus
- L'animation : expertise du formateur, réponses aux questions, interactions avec le groupe
- La pédagogie : équilibre entre théorie et pratique
- La logistique : état des salles, des ateliers, qualité de l'accueil

Modalités d'inscription

Vous pouvez vous inscrire aux formations directement sur notre site :

Site internet



www.mobipolis.fr

Contact

relation.client@mobipolis.fr

09 71 01 02 11

Le délai minimum d'inscription à une formation est de 11 jours ouvrés avant le début de la formation.

Les stagiaires en situation de handicap ou ayant des besoins spécifiques sont invités à nous contacter avant leur inscription afin d'étudier en amont les aménagements adéquats. handicap@mobipolis.fr

Conditions d'annulation et délais de prévenance

Absence du stagiaire le jour de la formation (modalité présentielle ou distancielle)
Dans l'hypothèse où le stagiaire ne se présente pas le jour de la formation, le coût de la formation sera facturé à 100 % au Client.

Si l'absence est justifiée (cas de force majeur ou arrêt de travail), Mobipolis doit être informé par tout moyen écrit dans les 5 jours ouvrés à compter de la date de début de la formation.

Annulation ou report des formations à l'initiative du Client

Les dates de formation sont fixées d'un commun accord entre Mobipolis et le Client et sont bloquées de façon ferme.

Si l'annulation est justifiée (cas de force majeur ou arrêt de travail), Mobipolis doit être informé par tout moyen écrit dès l'annulation de l'inscription.

En cas de report ou d'annulation tardive par le Client d'une formation planifiée en commun, une indemnité compensatrice est due dans les conditions suivantes :

- **Annulation communiquée** par tout moyen écrit plus de 14 jours calendaires avant la date de début de la formation : **aucune indemnité**
- **Annulation communiquée** par tout moyen écrit moins de 14 jours calendaires avant la date de début de la formation : **indemnité de 50 % du prix de la formation**
- **Report** (changement de date de session) communiqué par tout moyen écrit moins de 7 jours calendaires avant la date de début de la formation : **indemnité de 25 % du prix de la formation**

Modalités de financements

Salarié

Votre entreprise relève de l'OPCO Mobilités

Le dispositif ProPulsion 2026 / 2028*

- > prise en charge 100% des coûts pédagogiques
- > administratifs allégés
- > sans avance de frais

Le plan de développement des compétences

Pour les entreprises de moins de 50 salariés, le coût pédagogique des formations est pris en charge au réel, dans la limite d'un plafond annuel déterminé en fonction de l'effectif de l'entreprise.

Pour en savoir plus : [OPCO Mobilités](#).

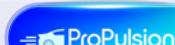
Non salarié

Vous pouvez bénéficier d'une aide, gérée par un fonds d'assurance formation (FAF).

Adressez-vous directement auprès de leurs services pour connaître les modalités de prise en charge et les financements de votre formation.

- <https://www.fafcea.com/>
- <https://communicationagefice.fr/>

*Modalités de prise en charge des actions de formations



La Branche des Services de l'Automobile a mis en place le dispositif "ProPulsion", financé par l'OPCO Mobilités à destination des salariés des entreprises de la branche.

Qui est éligible ?

Toutes les entreprises (IDCC 1090) quel que soit leur nombre de salariés*.

Pour qui ?

Les salariés rattachés à la Convention Collective des Services de l'Automobile.

Quelle prestation ?

100% des coûts pédagogiques des formations éligibles.

Obligation de l'entreprise

Être à jour de ses contributions légales et conventionnelles, auprès de l'OPCO Mobilités

Dossier administratif simplifié

L'entreprise n'a pas de demande de prise en charge à adresser à OPCO Mobilités. Après réalisation des actions de formation, Mobipolis adresse à l'OPCO Mobilités des EDI, accompagné du bulletin d'inscription signé par l'entreprise, et des attestations de présence.

Quelles formations sont éligibles ?

Les formations sont facilement identifiées par ce picto



Elles sont également accessibles depuis notre site www.mobipolis.fr.

*Pour les actions Habilitation Électrique et Climatisation, seules les entreprises de moins de 11 salariés peuvent bénéficier du financement.

Sommaire



Commerce VN-VO

FISCALITÉ ET FINANCEMENT

11609	Les conséquences de la loi de finances sur la fiscalité automobile (E-learning)	16
-------	---	----

LÉGISLATION - RÈGLEMENTATION

11267	Connaitre les règles du droit de la consommation lors de la vente	17
11489	Les démarches auprès de l'ANTS pour les professionnels habilités (suite S.I.V)	18
12071	Habilitation et agrément SIV + démarche ANTS	19
12103	Le consumérisme appliqué à la vente de véhicules	20

TOP SUCCÈS

PILOTAGE DES ACTIVITÉS VN/VO

11251	Piloter la démarche qualité dans l'activité vente	21
11692	Pilotage de l'activité VN	22
11693	Pilotage de l'activité VO	23
11694	Gérer les litiges et réclamations clients liés à la vente de véhicules	24

VENTE

TOP SUCCÈS

11270	Reprendre Efficacement un VO	25
-------	------------------------------	----

TOP SUCCÈS

11521	Vendre un VO électrique	26
-------	-------------------------	----

TOP SUCCÈS

12041	Les essentiels du commerce - Accueillir efficacement le client	28
-------	--	----

12043	Les essentiels du commerce - Bien argumenter pour mieux convaincre	29
-------	--	----

12045	Les essentiels du commerce - Conclure par une offre globale personnalisée	30
-------	---	----

12053	Transformez vos appels téléphoniques en rendez-vous clients	31
-------	---	----

12060	Adapter son comportement au profit de l'expérience client au commerce VN-VO	32
-------	---	----

12064	Le financement pour vendre l'électromobilité	33
-------	--	----

12149	Le métier de secrétaire de livraison : de la commande à la satisfaction client	34
-------	--	----

12150	Secrétaire de livraison : comportements gagnants et influence pour un service 5 Étoiles	35
-------	---	----

PARCOURS COMMERCE VN/V

TOP SUCCÈS

Parcours « Les essentiels du commerce »	27
---	----

Parcours « Chef des ventes VN et VO »	36
---------------------------------------	----

Carrosserie – Peinture

MATÉRIAUX COMPOSITES

40022	Réparation sur les matières plastiques	40
50309	L'intervention sur les matières plastiques	41

TOP SUCCÈS

PEINTURE

40006	Préparer des surfaces et maroufler un véhicule	42
40044	Les fondamentaux de la peinture automobile au pistolet (niveau 1)	43
40045	Perfectionnement aux techniques de peinture automobile au pistolet (niveau 2)	44
40043	La colorimétrie	45
40001	Maitriser les raccords sur les teintes multicouches	46
40002	Réaliser les raccords localisés	47
40042	Detailing - lustrer des éléments de carrosserie	48
40037	Les micro-réparations	49



PILOTAGE ET GESTION D'ACTIVITÉ

31948	Identifier et actionner les leviers économiques de l'atelier de carrosserie (Blended)	50
-------	---	----

RELATION COMMERCIALE ET EXPERTISE

40005	Optimiser le processus de chiffrage en carrosserie	51
30438	Gérer la relation Expert/Carrossier	52
30544	Développer la vente additionnelle dans une carrosserie	53

TÔLERIE

40008	Le débosselage sans peinture	55
40009	Le débosselage sans peinture - Niveau Confirmé	56
40010	Le débosselage sans peinture - Niveau Expert	57
40031	Remplacer un élément de carrosserie en acier par soudage	58
40032	Redresser des éléments de carrosserie en acier	59
52057	Les réparations par collage/rivetage en carrosserie	60
52302	La réparation d'éléments en aluminium	61

TOP SUCCÈS

TOP SUCCÈS

TOP SUCCÈS

VITRAGE

52053	La réparation d'un vitrage feuilleté	62
52054	Le remplacement d'un vitrage collé	63

PARCOURS CARROSSERIE - PEINTURE

	Parcours « Débosselage sans peinture »	54
--	--	----

Maintenance

ADAS, LIAISON AU SOL, SECURITE PASSIVE

TOP SUCCÈS	50536 Trains roulants : techniques de diagnostic	65
	50537 La géométrie des trains roulants : contrôle et réglage	66
	52246 Régler et calibrer les ADAS	67
	52395 Présentation des systèmes avancés d'assistance à la conduite (E-learning)	68
 NOUVEAU	53165 Réaliser la maintenance des systèmes de freinage des VE/VH	69
	52412 Les airbags et les prétensionneurs (E-learning)	70

ÉLECTRICITE ET MULTIPLEXAGE

TOP SUCCÈS	53080 Exploiter les outils de mesures électriques et les documentations techniques	72
	53081 La lecture de schémas électrique (E-learning)	73
TOP SUCCÈS	53082 Intervenir sur les capteurs et actionneurs de toutes générations	74
	53083 Les capteurs et les actionneurs (E-learning)	75
TOP SUCCÈS	53084 Intervenir sur les systèmes multiplexés de toutes générations	76
	53085 Intervenir sur les équipements électroniques embarqués	77

ÉLECTRIFICATION ET HYBRIDATION

TOP SUCCÈS	51144 La prévention des risques électriques pour le personnel averti	78
	52431 La prévention des risques sur Véhicules Électriques et Hybrides (BOL)	79
 NOUVEAU	50540 La prévention des risques sur Véhicules Électriques et Hybrides (BOL, BCL, B2L, B2VL)	80
	51059 La prévention des risques sur Véhicules Électriques et Hybrides pour les dépanneurs	81
	51091 La prévention des risques électriques B2XL dépanneurs remorqueurs pour personnels habilités (BOL, B2L, B2VL BCL)	82

 NOUVEAU	53245 Maintien de qualification : prévention des risques sur VE/VH (BOL, BCL, B2L, B2VL, B2XL dépanneur-remorqueur)	83
TOP SUCCÈS	52163 La prévention des risques électriques lors de travaux sous tension (B2TL)	84
	52197 Maintien de qualification : Prévention des risques lors des travaux sous tension (B2TL)	85
	53052 L'essentiel des véhicules électriques et hybrides	86
	50922 La maintenance des véhicules électrifiés pour les personnes habilitées	87
	51883 Préparez-vous à l'habilitation "B2XL Opération batterie"	88
	52074 La prévention des risques sur Véhicules Électriques et Hybrides pour les démonteurs recycleurs	89
	52456 Maintien de qualification : La prévention des risques sur Véhicules Électriques et Hybrides pour les démonteurs recycleurs (B2XL Déconstructeur)	90
	52391 Découvrir les risques sur véhicules électriques et hybrides (E-learning)	91

ÉQUIPEMENT CONFORT

TOP SUCCÈS	50236 La climatisation	92
	50760 La climatisation : Test d'évaluation pour l'obtention de l'attestation d'aptitude (Catégorie 5)	93
	51196 Diagnostic avancé de la climatisation	94
	52401 L'entretien et la maintenance du circuit de climatisation (E-learning)	95
	53000 Les systèmes de climatisation réversible des VE/VH	96

Maintenance

MOTORISATIONS THERMIQUES ET DÉPOLLUTION

52221	Intervenir sur les systèmes de réduction des NOx	97
52421	Dépollution diesel, système SCR_Adblue® (E-learning)	98
52422	Dépollution diesel, système EGR et piège à Nox (E-learning)	99
53146	Injection et dépollution essence, contrôle et diagnostic	100
53147	Super éthanol E85, maintenance et diagnostic	101
53148	Le diagnostic des motorisations thermiques	102

TOP SUCCÈS

OUTILS ET MÉTHODES DE DIAGNOSTIC

TOP SUCCÈS

51859	Utiliser votre outil de diagnostic multimarques dans vos activités quotidiennes	103
52251	La Maintenance des calculateurs d'un véhicule (mise à jour, programmation, codage)	104

TRANSMISSION

NOUVEAU

51681	Remplacer les pièces d'usures des boîtes de vitesses modernes	105
52222	L'entretien des boîtes de vitesses robotisées et automatiques	106
53164	Réaliser la maintenance des boîtes de vitesses des VE / VH	107

PARCOURS MAINTENANCE

TOP SUCCÈS

	Parcours de remise à niveau électricité / électronique	71
--	--	----

Service Après-Vente

LÉGISLATION - RÈGLEMENTATION

TOP SUCCÈS

32010	S'approprier la législation appliquée à l'après-vente automobile	109
-------	--	-----

PILOTAGE ET GESTION D'ACTIVITÉ

TOP SUCCÈS

32027	Piloter la qualité de service au quotidien dans l'après-vente	110
32031	Développer le pilotage des leviers économiques de l'atelier de maintenance	111

RELATION COMMERCIALE

TOP SUCCÈS

32000	Dynamiser le commerce à l'après-vente	112
32002	Adapter son comportement au profit de l'expérience client à l'après-vente	113
32018	Développer et dynamiser les ventes de pneumatiques tourisme et SUV (Blended)	114
32023	Traiter les réclamations clients à l'après-vente	115
32028	Accueillir efficacement les clients de l'atelier	116
32034	Mieux vendre un pré-contrôle technique	117

PARCOURS COMMERCE VN/V

TOP SUCCÈS

	Parcours « Chef Après-Vente »	118
--	-------------------------------	-----

Pièces de rechange

PILOTAGE ET GESTION D'ACTIVITÉ

TOP SUCCÈS

31909	Organiser l'activité de vente itinérante PRA	122
31910	Développer le pilotage des leviers économiques des activités PRA	123
31911	Piloter le traitement des réclamations clients/fournisseurs PRA	124

RELATION COMMERCIALE

TOP SUCCÈS

31594	Prospecter, motiver et convaincre au téléphone	125
31685	Développer le conseil, la vente et la négociation des PRA en B2B	126
31816	Prospecter un client professionnel PRA au téléphone	127
31899	Traiter les réclamations des clients professionnels PRA	128
31902	Animer son réseau de clients partenaires PRA	129
31913	S'approprier les gammes PR et produits pour professionnels	130

Management

TOP SUCCÈS



11219	Réaliser les entretiens individuels annuels et professionnels	132
11256	Gérer son temps et déléguer	133
12153	Sourcez et fidélisez vos futurs talents : cap sur la performance durable	134
11273	Les règles de base du droit social	135
11690	Animer une équipe	136
11695	Évaluer et accompagner les collaborateurs individuellement et collectivement	137
11696	Gestion des conflits	138
12046	Mieux se connaître avec le disc pour améliorer son mode de communication et ses relations	139
12152	Réussir ensemble : l'art de fédérer les générations en entreprise	140
12160	Développer son leadership dans un contexte de changement et de transformation digitale	141
12161	Manager la diversité : incarner un leadership inclusif et fédérateur	142

Nous sommes là pour former ceux qui transforment votre business.

Mobipolis est le pôle d'excellence de la formation dédié aux entreprises de la mobilité.

Dans nos 15 centres de formation au top de la technologie partout en France, vous trouverez une offre de formation en apprentissage, en formation continue ou en reconversion professionnelle.

Commerce VN/VO

Maintenance

Carrosserie-Peinture

Service après-vente

Pièces de rechange

Management

www.mobipolis.fr

GNFA
devient

 **Mobipolis**
FORMER POUR TRANSFORMER

LES CONSÉQUENCES DE LA LOI DE FINANCES SUR LA FISCALITÉ AUTOMOBILE

[60 MIN.] 65 € H.T.

E-LEARNING

MANIEZ LES ARGUMENTS FISCAUX



La fiscalité automobile devient de plus en plus **complexe** et de plus en plus **technique**. Elle s'appuie sur les caractéristiques et **données techniques** du véhicule et notamment les **émissions de CO2**. Cette nouvelle donne place durablement le **conseiller commercial** en position de force **au cœur des négociations** et le seul capable de construire la solution idéale c'est-à-dire la solution optimisée sur le plan fiscal et économique. **Différenciez-vous de vos concurrents en valorisant économiquement le service et l'image** auprès de vos clients.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES OPÉRATIONNELS [Réf. 11609 – 60MIN.]

- Énoncer les règles fiscales et les aides qui s'appliquent aux clients particuliers et professionnels
- Énoncer les règles fiscales spécifiques aux clients professionnels
- Énoncer les règles fiscales et les aides qui s'appliquent aux véhicules électriques

POINTS CLÉS DE LA FORMATION

NIVEAU : 1 / 2 / 3

Module 1

- La loi de finances
- Les évolutions et les particularités cette année
- La prime à la conversion des véhicules
- Le bonus et le malus écologique

Module 2

- La TVS et ses compléments
- La déductibilité de la TVA
- La réintégration fiscale
- Les taxes supprimées cette année

Module 3

- La fiscalité des véhicules électriques vs véhicules thermiques
- Les spécificités fiscales des véhicules électriques pour le grand public et pour les professionnels
- Les aides complémentaires
- Les aides à l'installation
- Les questions les plus fréquentes

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Module 100% e-learning alternant méthodes expositives, interactives et quiz formatif

PUBLIC

Conseillers commerciaux
automobiles,
Vendeurs sociétés

PRÉREQUIS

Posséder au moins un diplôme,
titre ou certificat (dont CQP ou
Socle de compétences CléA)

BÉNÉFICES

Se doter d'une équipe
commerciale à forte valeur
ajoutée technique et
performante. Développer des
parts de marché en B to B



CONNAÎTRE LES RÈGLES DU DROIT DE LA CONSOMMATION LORS DE LA VENTE

[2 JOURS] 910 € H.T.



SÉCURISEZ VOS ACTES DE VENTES



Aujourd'hui, l'accès facilité à l'information et le développement des **protections juridiques** encouragent les clients à agir en justice. L'entreprise doit également apprendre à **anticiper** et à se **défendre** face à l'augmentation des **contrôles de la DGCCRF**. Une bonne connaissance du **droit de la consommation** applicable à la vente automobile permettra à vos vendeurs d'adopter un dialogue de qualité avec les clients en cohérence avec les standards du constructeur. Et surtout, **sécuriser l'acte de vente** leur permettra de **limiter les risques de contentieux**.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES OPÉRATIONNELS [Réf. 11267 - 2 j soit 14h.]

- Appliquer les règles du droit à la consommation avant la vente
- Appliquer les règles du droit à la consommation pendant la vente
- Appliquer les règles du droit à la consommation après la vente

POINTS CLÉS DE LA FORMATION

NIVEAU : 1 / 2 / 3

Le contenu

- L'obligation générale d'information par l'affichage en concession
 - Quelles sont les informations à afficher ?
 - Que comprend le prix affiché ?
- Le devoir de conseil du vendeur automobile
 - Devoir de conseil sur les caractéristiques, l'historique et l'origine du véhicule
 - L'obligation nouvelle de se renseigner sur les attentes du client
- Les conditions de validité du bon de commande
 - Les mentions obligatoires et les conséquences d'une omission
 - Les conditions générales de vente
 - Les spécificités de la vente avec reprise

- Les règles relatives au paiement du prix
 - Les différences entre "arrhes" et "acomptes"
 - L'impact du paiement comptant ou du paiement à crédit
- Les spécificités de l'achat à crédit
 - Les principales dispositions de la nouvelle réglementation issue de la loi Lagarde de juillet 2020
 - Les conditions et les effets de la livraison anticipée
 - L'incidence de l'annulation du contrat de crédit sur le crédit de vente
- Les spécificités des ventes hors établissement et à distance
- Le non-respect du délai de livraison
 - Les conséquences vis-à-vis du client
 - Les conséquences en cas de livraison d'un véhicule non conforme
- L'articulation des différentes garanties
 - Les différentes garanties légales dues par le vendeur

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Expositives, participatives et actives
- Travaux individuels et en sous-groupes

PUBLIC

Chef des ventes
Conseiller commercial
VN/VO

PRÉREQUIS

Posséder au moins un diplôme, titre ou certificat (dont CQP ou Socle de compétences CléA)

BÉNÉFICES

Une gestion optimisée du risque de contentieux et des contrôles de la DGCCRF

LES DÉMARCHES AUPRÈS DE L'ANTS POUR LES PROFESSIONNELS HABILITÉS

[1 JOUR] 455 € H.T.



ALLEZ PLUS LOIN GRÂCE À L'ANTS



Vous êtes habilités SIV, vous accombez les particuliers dans leurs démarches administratives pour immatriculer leurs véhicules et vous réalisez des démarches pour votre propre activité. Avec l'ANTS, vous pouvez réaliser des démarches plus complexes. Grâce aux téléprocédures complémentaires (VO import, véhicule de collection, situation particulière,...) et aux téléprocédures spéciales (duplicata, changement d'adresse, déclaration de cession, nouveau titulaire,...) vous élargissez votre portefeuille de services et renforcez votre image de spécialiste.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES OPÉRATIONNELS [Réf. 11489 – 1j soit 7h.]

- Respecter les obligations liées au SIV
- Effectuer les démarches auprès de l'ANTS

POINTS CLÉS DE LA FORMATION

NIVEAU : 1/2/3

Le contenu

- Les enjeux du SIV et de la sécurisation des données
 - Rappel sur les enjeux du SIV
 - L'organisation en interne
- Respecter les obligations liées au SIV
 - Rappels sur le web formulaire et l'interface avec les concentrateurs
 - La constitution des dossiers (guide des pièces justificatives)
 - Enchaînement DC/DA + délai
 - Consultation de l'état des prélèvements (site SIT)
 - L'archivage

Le contenu

- Effectuer les démarches auprès de l'ANTS
 - Création d'un compte entreprise ou d'un sous-compte
 - Présentation des catégories et sous-catégories
 - Bonnes pratiques lors des démarches ((guide des pièces justificatives)
 - Focus sur des démarches spécifiques (héritage, handicap, véhicule de collection...)
 - Comment réagir en cas de contrôle préfecture ?

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Expositives, participatives et actives
- Travaux individuels et en sous-groupes

PUBLIC

Chef d'entreprise,
secrétaire commerciale,
responsable d'activité

PRÉREQUIS

Être déjà utilisateur du SIV
Posséder au moins un diplôme, titre ou certificat (dont CQP ou Socle de compétences CléA).

BÉNÉFICES

Capter de nouveaux clients,
proposer un service supplémentaire et compléter vos revenus



HABILITATION ET AGRÉMENT SIV + DÉMARCHES ANTS

[2 JOURS] 910 € H.T.



RENDEZ UN SERVICE CLÉ EN MAIN



Pour **immatriculer leur véhicule**, les automobilistes doivent réaliser les démarches en ligne. Parfois perdus, nombre d'entre eux se tournent vers des garages offrant ce service. Vous souhaitez être **habilité SIV** pour accompagner les particuliers ou réaliser les démarches pour votre propre activité ? Avec notre formation vous maîtriserez toutes les fonctionnalités. De plus, notre programme vous permet de **réaliser les démarches plus complexes auprès de l'ANTS**.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES OPÉRATIONNELS [Réf. 12071 - 2j soit 14h.]

- Réaliser une demande d'habilitation et d'agrément
- Effectuer des démarches dans le SIV via le web-formulaire
- Respecter les obligations liées au SIV
- Effectuer les démarches auprès de l'ANTS

POINTS CLÉS DE LA FORMATION

NIVEAU : 1 / 2 / 3

Le contenu

Habilitation et agrément

- Les enjeux du SIV et de la sécurisation des données
- Comment et pourquoi être habilité et agréé ?
- Conditions du montage de dossier d'habilitation
- Impacts organisationnels en interne et responsabilité

Le SIV via le web-formulaire

- Les modes d'accès au SIV
- Demander l'immatriculation en série normale, le changement de titulaire
- Déclarer l'achat ou la cession d'un véhicule
- Demander un certificat de situation administrative
- VO étrangers (CE et hors CE)
- Dérivé VP (VN/VO)

Les obligations liées au SIV

- La constitution des dossiers
- Enchaînement DC/DA + délai
- Spécificités des véhicules de démonstration
- Profils spécifiques : PIVO-PRO et PIVO-RNAT
- Reprendre un dossier sur le web-formulaire
- L'archivage

Les démarches auprès de l'ANTS

- Les téléprocédures et méthodes de transmission
- Création d'un compte entreprise ou d'un sous-compte
- Les TPS, les TPC avec présentation des catégories
- Cas général et cas particuliers
- Téléprocédures : héritage, véhicule de collection, handicap

Comment réagir en cas de contrôle préfecture ?

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Expositives, participatives et actives
- Travaux individuels et en sous-groupes

PUBLIC

Chef d'entreprise,
Assistante commerciale,
Chef des ventes
Vendeur

PRÉREQUIS

Posséder au moins un diplôme, titre ou certificat (dont CQP ou Socle de compétences CléA)

BÉNÉFICES

Élargissez votre portefeuille de services et renforcez votre image de spécialiste

LE CONSOMÉRISME APPLIQUÉ À LA VENTE DE VÉHICULES

[1 JOUR] 455 € H.T.



SÉCURISEZ VOS ACTES DE VENTES



Le secteur de la vente automobile est dans le viseur de la DGCCRF*. Une récente enquête a mis en lumière des **manquements chez 64% des établissements contrôlés**, qui portent préjudice aux consommateurs.

Une **bonne connaissance du droit de la consommation** applicable à la **vente automobile** permettra à vos vendeurs de **sécuriser l'acte de vente** et de **limiter les risques de contentieux**. D'autant plus, que la DGCCRF invite les consommateurs ayant rencontré un problème de consommation lors de l'achat de leur véhicule à le signaler sur SignalConso.

*Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES OPÉRATIONNELS [Réf. 12103 – 1j soit 7h.]

- Distinguer les obligations d'information précontractuelle avant la vente d'un véhicule neuf ou d'occasion en établissement
- Identifier les obligations lors de la contractualisation d'une vente d'un véhicule neuf ou d'occasion en établissement
- Repérer les obligations légales et contractuelles lors des ventes spécifiques

POINTS CLÉS DE LA FORMATION

NIVEAU : 1/2/3

Le contenu

- Le devoir d'information précontractuelle
 - Le prix
 - Les caractéristiques essentielles
 - Le vendeur
 - La date de livraison
 - La disponibilité des pièces
 - Le recours à un médiateur
- L'essai d'un véhicule
 - Les règles de circulation de véhicules
- Le contrat
 - La formalisation d'un bon de commande

Le contenu

- La vente à crédit
 - Le contrat de financement
 - Le délai de rétractation
 - La procédure de rétractation
- La livraison
 - Le retard de livraison
 - La livraison impérative
- La prise d'acompte
- Les délais de rétractation spécifiques

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Expositives, participatives et actives
- Travaux individuels et en sous-groupes

PUBLIC

Chef des ventes VN/VO
Conseiller commercial
VN/VO
Secrétaire commerciale
VN/VO

PRÉREQUIS

Posséder au moins un diplôme, titre ou certificat (dont CQP ou Socle de compétences CléA)

BÉNÉFICES

Être en conformité avec la réglementation pour limiter les contentieux et les sanctions de la DGCCRF

PILOTER LA DÉMARCHE QUALITÉ DANS L'ACTIVITÉ VENTE

[2 JOURS] 910 € H.T.



MANAGEZ LA QUALITÉ COMMERCIALE



La recherche de la « **qualité totale** » n'est plus réservée au monde industriel. Les activités de vente automobile sont désormais sous le feu direct des **avis clients** qui peuvent faire et surtout **défaire une réputation** sur un seul litige client. Le **coût de la non-qualité** ne doit plus être ignoré. Notre formation vous apporte les clés pour **comprendre les enjeux de la satisfaction client**, afin de mobiliser et piloter la démarche qualité dans l'activité vente.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES OPÉRATIONNELS [Réf. 11251 - 2 j soit 14h.]

- Sensibiliser les collaborateurs aux enjeux de la gestion de la qualité
- Élaborer et piloter la réalisation d'un plan d'amélioration de la qualité

POINTS CLÉS DE LA FORMATION

NIVEAU : 1 / 2 / 3

Le contenu

- Définitions & enjeux
 - De la qualité
 - Du management de la qualité
 - De la performance qualité
- L'élaboration d'un plan d'amélioration de la qualité
 - Identifier et quantifier un besoin d'amélioration relatif à la qualité des travaux, la qualité du service, la satisfaction des clients
 - Organiser, préparer et animer une séance de travail
 - Poser la problématique et définir un objectif de progrès
 - Bâtir un plan d'action
 - Cibler les ressources nécessaires
 - Choisir la méthode et les outils appropriés
 - Définir les modalités de suivi d'efficacité du plan de progrès

Le contenu

- La mise en œuvre opérationnelle du plan de progrès
 - Mobiliser les acteurs ciblés => communiquer et motiver
 - Organiser, préparer et animer une réunion opération qualité
 - Réussir à faire travailler ensemble les collaborateurs, tous orientés client
 - S'assurer des engagements individuels au service du groupe
 - Planifier le suivi d'efficacité du plan d'action
- Le pilotage de la réalisation du plan de progrès
 - Planifier et animer des Rendez-vous de suivi qualité
 - Analyser l'évolution des indicateurs d'efficacité du plan d'action

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Expositives, participatives et actives
- Travaux individuels et en sous-groupes

PUBLIC

Chef des ventes



PRÉREQUIS

Posséder au moins un diplôme, titre ou certificat (dont CQP ou Socle de compétences CléA)



BÉNÉFICES

Augmenter la fidélisation client
Améliorer la réputation de l'entreprise

PILOTAGE DE L'ACTIVITÉ VN

[3 JOURS] 1365 € H.T.

ProPulsion



Comment créer de la performance durable dans un environnement volatile, incertain, complexe et ambigu ? En impulsant une dynamique gagnante pour votre équipe, vos clients, votre marque et votre investisseur. Pour optimiser le pilotage de votre activité de vente des Véhicules Neufs, investissez dans la compétence et la qualité de service.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES OPÉRATIONNELS [Réf. 11692 – 3 J soit 21h.]

- Installer les processus clés et repérer les indicateurs de performance de l'activité VN
- Organiser l'activité
- Gérer les stocks et le réapprovisionnement
- Animer l'équipe de vente

POINTS CLÉS DE LA FORMATION

NIVEAU : 1 / 2 / 3

Le contenu

- La rentabilité d'un point de vente et le rôle du service commercial
 - Les rouages de la rentabilité d'un point de vente
- La commercialisation
 - L'affichage des prix et normes réglementaires
 - La communication
 - La gestion des commandes et des livraisons
- Le pilotage de l'activité
 - L'analyse des indicateurs de performance
 - La satisfaction clients et ses indicateurs
 - Le plan de progrès et le suivi de son efficacité
- La dimension RH

- Le fonctionnement de l'activité
 - Les KPI du service commercial
 - Les actions à conduire (semaine, mois, trimestre, année)
- L'organisation du stock
 - Le réassort auprès du constructeur
 - La gestion du parc VD
 - L'organisation physique du stock
- L'analyse des ratios de stock
- Fixer les objectifs et animer le Pay Plan
 - Les systèmes de rémunération
- Le pilotage individualisé de la performance des vendeurs
 - L'analyse des indicateurs
 - Le repérage des bonnes pratiques
 - L'identification et la priorisation des actions
- L'accompagnement du vendeur

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Expositives, participatives et actives
- Travaux individuels et en sous-groupes

PUBLIC

Chef de groupe VN
Chef des ventes VN

PRÉREQUIS

Posséder au moins un diplôme, titre ou certificat (dont CQP ou Socle de compétences CléA)

BÉNÉFICES

Une équipe stable et performante, des résultats optimisés, des clients heureux



PILOTER L'ACTIVITÉ VO

[2 JOURS] 910 € H.T.



PASSEZ EN PÔLE POSITION AVEC LE VO



Dans un marché automobile de l'occasion en pleine mutation, le **management de l'activité VO** est un pilier essentiel pour la rentabilité d'une affaire. En pilotant les **4 ratios clés**, et en manageant plus efficacement son équipe par le **leadership** et la **méthode DESC**, cela permet de **booster ses résultats**. Vos managers feront la différence par leurs compétences méthodologiques et comportementales en situation de coaching.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES OPÉRATIONNELS [Réf. 11693 – 2j soit 14h.]

- Installer les processus clés et repérer les indicateurs de performance de l'activité VO
- Organiser l'activité
- Animer l'équipe de vente

POINTS CLÉS DE LA FORMATION

NIVEAU : 1/2/3

Le contenu

- L'approvisionnement
- La préparation
- La commercialisation
- Le pilotage de l'activité
 - Les tableaux de bord et l'analyse des indicateurs de performance

Le contenu

- La dimension RH
- Le fonctionnement de l'activité
 - Les actions à conduire par le chef des ventes : chaque semaine, mois, trimestre, année
- Fixer les objectifs et animer le Pay Plan
- Le pilotage individualisé de la performance des vendeurs

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Expositives, participatives et actives
- Travaux individuels et en sous-groupes

PUBLIC

Chef d'équipe atelier
 Chef des ventes
 Directeur de site
 Responsable d'atelier

PRÉREQUIS

Posséder au moins un diplôme, titre ou certificat (dont CQP ou Socle de compétences CléA)

BÉNÉFICES

Un management de l'activité VO optimisé en accord avec votre stratégie commerciale

GÉRER LES LITIGES ET RÉCLAMATIONS CLIENTS LIÉS À LA VENTE DE VÉHICULES

[1 JOUR] 455 € H.T.

EXPLOITEZ VOS RÉCLAMATIONS CLIENTS



Les litiges et réclamations font partie de toute relation client – fournisseur... Ce qui compte réellement en termes de fidélisation, c'est la manière dont le problème est géré. Et si les sources de litiges et de réclamations clients vous permettaient d'identifier des points de progrès et des leviers d'amélioration de votre **satisfaction client** ? Notre formation vous apporte les clés pour **gérer vos réclamations clients et les transformer en opportunité**

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES OPÉRATIONNELS [Réf. 11694 – 1j soit 7h.]

- Entretenir une relation client / fournisseur saine
- Transformer une problématique en solution

POINTS CLÉS DE LA FORMATION

Le contenu

- Les 4 piliers pour bâtir la confiance
 - La crédibilité et la projection
 - L'intégrité et la preuve
 - La bienveillance et le partage
 - L'orientation à résoudre les problèmes et le pilotage

NIVEAU : 1/2/3

- Les méthodes et outils pour gérer les litiges et les réclamations à travers 6 cas clients
 - Conflits et comportements
 - Informer le client
 - Solutions possibles
 - Communication non violente
 - Négociation et protocole d'accord
 - Passer le relai
 - Processus de traitement des réclamations
 - Maintenir une bonne relation avec le client

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Expositives, participatives et actives
- Travaux individuels et en sous-groupes

PUBLIC

Chef des ventes
Conseiller commercial
VN/VO
Directeur de site

PRÉREQUIS

Posséder au moins un diplôme, titre ou certificat (dont CQP ou Socle de compétences CléA)

BÉNÉFICES

Désamorcer et traiter les litiges en préservant les intérêts de l'entreprise et ceux des clients

REPRENDRE EFFICACEMENT UN VO

[2 JOURS] 910 € H.T.



MIEUX ACHETER POUR MIEUX VENDRE



L'activité VO est un pilier essentiel pour la rentabilité d'une affaire. Le marché VO représente un potentiel important à reconquérir. Le contexte concurrentiel et le digital obligent les entreprises à s'adapter aux nouvelles méthodes et outils de reprises orientés sur la valeur marché du véhicule. Vos vendeurs feront la différence par leurs compétences méthodologiques et comportementales en situation de rachat pour développer un business stratégique.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES OPÉRATIONNELS [Réf. 11270 - 2j soit 14h.]

- Estimer la reprise en adaptant son comportement au client
- Utiliser l'estimation pour mieux négocier la reprise

POINTS CLÉS DE LA FORMATION

NIVEAU : 1/2/3

Le contenu

- Adapter sa démarche au comportement du client
- Intégrer la reprise dans son acte de vente
- L'identification du véhicule
- L'estimation physique du véhicule avec le client
- La valorisation des frais de remise en état
- La valorisation du véhicule en tenant compte du marché
- Présenter le prix de reprise
- Négocier la reprise
- Traiter les objections
- La validation de l'offre

Les applications pratiques

- Vis ma vie de RVO
- Identifier le véhicule
- Faire l'estimation physique d'un véhicule
- Valoriser le véhicule avec les valeurs marché
- Traiter les objections en utilisant une méthode
- Les exercices font appel à des scénarios basés sur l'évolution du marché VO, des méthodes et des outils

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Expositives, participatives et actives
- Travaux individuels et en sous-groupes

PUBLIC

Conseiller commercial VN
Conseiller commercial VO

PRÉREQUIS

Posséder au moins un diplôme, titre ou certificat (dont CQP ou Socle de compétences CléA)

BÉNÉFICES

Augmenter le taux de reprise en accord avec votre stratégie commerciale et les attentes des clients

VENDRE UN VO ÉLECTRIQUE

[1 JOUR] 455 € H.T.

ProPulsion

ACCÉLÉRER LA ROTATION DU PARC VOE



Quelques années après l'arrivée sur le marché VN les véhicules électriques progressent fortement sur le marché de l'occasion. Plus que jamais, le VE **représente une opportunité de croissance**, mais le contexte actuel impose de nouvelles exigences. **Argumenter sur l'utilisation et les avantages d'un VOE et proposer un financement adapté** sont les nouvelles compétences clés pour les commerciaux VO habitués à vendre des véhicules thermiques. Vos vendeurs feront la différence par leurs compétences méthodologiques et comportementales en situation de vente de VO électrique.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES OPÉRATIONNELS [Réf. 11521 - 1j soit 7h.]

- Situer le marché et les spécificités du véhicule électrique en occasion
- Pratiquer les techniques de vente d'un véhicule électrique en occasion

POINTS CLÉS DE LA FORMATION

NIVEAU : 1/2/3

Le contenu

- Repérer les tendances actuelles et futures du marché des VOE
 - État des lieux du VOE en quelques chiffres
 - L'avenir du marché du VE VO
- Identifier les objections récurrentes sur le VOE
 - Les objections sur le VE
 - Les objections sur le VOE
- Découverte du client VOE
 - La typologie des clients VOE
 - Les techniques de découverte d'un client VOE
 - Les opportunités et raisons d'achat des VOE
 - Les freins à l'achat d'un VOE
- Argumenter un VOE
 - Les techniques d'argumentation adaptées au VOE
 - La pratique du CAB pour les VOE
 - L'essai pour convaincre d'un VOE

Le contenu

- Le traitement des objections
 - L'identification des objections liées au VOE
 - La technique de traitement des objections liées au VOE
- La négociation et la conclusion
 - Utiliser le financement comme levier de négociation
 - Pratiquer l'offre globale pour un VOE

Les applications pratiques

- Jeux sur la découverte du client VOE
- Mises en situation sur l'argumentation et le traitement des objections
- Jeux de rôle sur la présentation d'une offre globale

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Expositives, participatives et actives
- Travaux individuels et en sous-groupes

PUBLIC

Conseiller commercial VO

PRÉREQUIS

Posséder au moins un diplôme, titre ou certificat (dont CQP ou Socle de compétences CléA)

BÉNÉFICES

Augmenter la part des véhicules électriques dans vos ventes de VO

PARCOURS LES ESSENTIELS DU COMMERCE

[3 X 2 JOURS]

UN PARCOURS POUR MAÎTRISER LES BASIQUES DE LA VENTE AUTOMOBILE

Les **nouveaux commerciaux** qui ne sont pas issus du secteur automobile ont besoin de s'approprier les **spécificités de la vente automobile**. La thématique du commerce est fondamentale pour les entreprises, il est nécessaire que les compétences des vendeurs soient adaptées aux solutions de mobilité actuelles pour atteindre les objectifs.

Ce parcours de formation est une solution pour développer rapidement les compétences grâce à des **séquences pédagogiques basées sur l'opérationnel**. Il est composé de 3 **modules*** courts de 2 jours qui s'intègrent facilement dans votre planning.



Réf. 12041
Les essentiels du commerce
[*accueillir efficacement le client*]

2 jours

détail de la formation p. 28



Réf. 12043
Les essentiels du commerce
[*renforcer l'argument pour mieux convaincre*]

2 jours

détail de la formation p. 29



Réf. 12045
Les essentiels du commerce
[*Conclure par une offre globale personnalisée*]

2 jours

détail de la formation p. 30

*Chaque module du parcours peut être **commercialisé indépendamment**.

LES ESSENTIELS DU COMMERCE VN/VO : [ACCUEILLIR EFFICACEMENT LE CLIENT]

[2 JOURS] 910 € H.T.



DÉMARREZ UNE RELATION FIDÉLISANTE



L'automobile est un produit complexe, la diversité des types d'énergie, la multiplication des modèles et la généralisation du véhicule connecté ont profondément modifié le parcours client. Les techniques de vente sont différentes d'un produit de consommation. Identifier **les nouveaux besoins des clients** pour adapter son approche commerciale est la **première étape** incontournable de l'accueil.

La formation structure les compétences des vendeurs sur **l'électromobilité et les particularités du commerce VN-VO**, au profit de la réussite commerciale.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES OPÉRATIONNELS [Réf. 12041 – 2j soit 14h.]

- Réaliser une découverte structurée du projet client
- Adapter sa communication pour réussir son accroche commerciale

POINTS CLÉS DE LA FORMATION

NIVEAU : 1 / 2 / 3

Le contenu

- Cerner l'impact du digital dans le parcours d'achat du client :
 - Les portes d'entrée du digital via le Site Internet de la marque
 - Les sociostyles
 - Utiliser une méthode de découverte
- Les différentes techniques de questionnement et de reformulation
- Réussir la prise de contact dans le showroom et par téléphone
- Teasing sur le financement

Les applications pratiques

- Crée un scénario d'appel
- Réaliser des appels téléphoniques pour prise de rendez-vous
- Mettre en œuvre son accroche commerciale sous forme de jeu de rôle
- Identifier les sociostyles des clients
- Utiliser les modes de communication adaptés au sociostyle du client

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Expositives, participatives et actives
- Travaux individuels et en sous-groupes

PUBLIC

Vendeur VN
Vendeur VO

PRÉREQUIS

Posséder au moins un diplôme, titre ou certificat (dont CQP ou Socle de compétences CléA)

BÉNÉFICES

Adapter la vente grâce à la découverte client personnalisée

LES ESSENTIELS DU COMMERCE VN/VO : [BIEN ARGUMENTER POUR MIEUX CONVAINCRE]

[2 JOURS] 910 € H.T.



AFFÛTEZ VOTRE FORCE DE PERSUASION



Avec l'arrivée de l'électromobilité, les **HEV, PHEV et VE** complexifient la connaissance des différents produits. Exploiter l'analyse des besoins et des motivations des clients permet de dérouler des **stratégies personnalisées** pour répondre aux objections et lever les doutes sur l'électromobilité. La formation apporte les clés pour **construire une argumentation solide** afin de préparer la **conclusion de la vente** en toute confiance.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES OPÉRATIONNELS [Réf. 12043 – 2 j soit 14h.]

- S'appuyer sur la découverte client pour proposer le véhicule adapté
- Recueillir le ressenti client et traiter les objections lors de l'essai et de la présentation du véhicule

POINTS CLÉS DE LA FORMATION

NIVEAU : 1 / 2 / 3

Le contenu

- Les différentes techniques de reformulation
- L'offre alternative : électrique / thermique
- La présentation du véhicule en se focalisant sur les bénéfices pour le client
- Les applications connectées du constructeur
- La mise en place et réalisation de l'essai
- Les techniques de traitement d'objections

Les applications pratiques

- Présenter le véhicule de manière statique dans le showroom ou dynamique via un essai
- Présenter le véhicule connecté en intégrant les applications des constructeurs
- Argumenter en s'appuyant sur les bénéfices clients (jeux de rôles)
- Traiter les objections clients au travers de jeux de rôles

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Expositives, participatives et actives
- Travaux individuels et en sous-groupes

PUBLIC

Vendeur VN
Vendeur VO

PRÉREQUIS

Posséder au moins un diplôme, titre ou certificat (dont CQP ou Socle de compétences CléA)

BÉNÉFICES

Augmenter les taux de conversion sur des véhicules électrifiés

LES ESSENTIELS DU COMMERCE VN/VO : [CONCLURE PAR UNE OFFRE GLOBALE PERSONNALISÉE]

[2 JOURS] 910 € H.T.



ACCÉLÉREZ VOTRE SUCCÈS CLIENT



L'avènement du digital crée de **nouveaux comportements clients** et une diminution des déplacements en concession. Lorsque le client se déplace c'est à ce moment qu'il faut le capter avec une **proposition sur mesure** pour concrétiser la vente. Cette formation permet de construire une relation **gagnant-gagnant** grâce à une offre complète, personnalisée et engageante **qui fidélisera vos clients** sur le long terme.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES OPÉRATIONNELS [Réf. 12045 – 2 j soit 14h.]

- Utiliser la bonne méthode pour clôturer la vente
- Orienter le client vers la solution financière globale adaptée à ses besoins

POINTS CLÉS DE LA FORMATION

NIVEAU : 1 / 2 / 3

Le contenu

- Les 3 grandes typologies de client (ceux qui ont besoin de savoir, besoin de tester, besoin de disposer d'une offre)
- Les techniques de négociation
- La prise en main des schémas relatifs aux assurances complémentaires
- La proposition d'une offre globale

Les applications pratiques

- Comparer les différents types d'offres pour sensibiliser le client sur la plus pertinente
- Utiliser les techniques de négociation et de conclusion sous forme de jeux de rôles
- Gérer les situations complexes sous forme de jeux de rôles

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Expositives, participatives et actives
- Travaux individuels et en sous-groupes

PUBLIC

Vendeur VN
Vendeur VO

PRÉREQUIS

Posséder au moins un diplôme, titre ou certificat (dont CQP ou Socle de compétences CléA)

BÉNÉFICES

Conclure les ventes en toute confiance et professionnalisme

FORMATION COMMERCE VN/VO

[12053]

TRANSFORMEZ VOS APPELS TÉLÉPHONIQUES EN RENDEZ-VOUS CLIENT

[1 JOUR] 455 € H.T.



MULTIPLIEZ VOS RENDEZ-VOUS PAR TÉLÉPHONE



Le caractère intrusif et la mauvaise réputation des trop nombreuses campagnes organisées par des centres d'appels ont rendu méfiant les clients lors de la réception d'un appel commercial mais les **appels téléphoniques** restent un moyen pertinent de **contacter les prospects et les clients**. Les conditions essentielles pour leur réussite sont basées sur **des appels personnalisés**, pertinents et **basés sur l'humain**. Un vendeur préparé et en confiance, un **bon scénario** d'appel et une préparation au traitement des objections transformeront en réussite et en **prise de rendez-vous** chacun de vos appels.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES OPÉRATIONNELS [Réf. 12053 - 1j soit 7h.]

- Créer un scénario d'appel téléphonique
- Pratiquer le traitement des objections

POINTS CLÉS DE LA FORMATION

NIVEAU : 1 / 2 / 3

Le contenu

- Le cadre des appels téléphoniques
 - Dans la peau du client
 - La valeur ajoutée du vendeur
 - Erreurs courantes
- Les groupes cibles et les motifs d'appel
- La structure d'un appel téléphonique
 - Le fond et la forme d'un appel téléphonique
 - Les avantages client à accepter un rdv
 - Capter l'attention
 - Convaincre rapidement
 - Raconter « l'histoire »
 - Convertir en action

Le contenu

- Le traitement des objections par téléphone
 - Les différentes objections (prétextes et/ou réelles)
 - Les techniques de traitement des objections
 - Les attitudes face à l'objection (l'écoute et la réception, le contrôle et la gestion des émotions)
 - Les techniques de reformulation
 - La clarification des objections
 - Le recadrage
 - Le client professionnel et le barrage de la secrétaire

Les applications pratiques

- Simuler des situations d'appels téléphoniques clients pour expérimenter les méthodes
- Réaliser des exercices contextualisés

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Expositives, participatives et actives
- Travaux individuels et en sous-groupes

PUBLIC

Vendeur VN confirmé
Vendeur VO confirmé

PRÉREQUIS

Posséder au moins un diplôme, titre ou certificat (dont CQP ou Socle de compétences CléA)

BÉNÉFICES

Augmenter le taux de conversion de vos campagnes téléphoniques

ADAPTER SON COMPORTEMENT AU PROFIT DE L'EXPÉRIENCE CLIENT AU COMMERCE VN-VO

[2 JOURS] 910 € H.T.



RENFORCEZ LA RELATION CLIENT



L'expérience client est l'élément clé de la réussite de toute concession auto. C'est le moment où la relation avec le client se crée, se renforce et où la satisfaction client peut être décisive pour la **réputation de votre concession**. Aujourd'hui il est indispensable de se doter des techniques relationnelles qui vous aideront à comprendre et à gérer l'évolution des attentes de vos clients. Provoquez un **avantage concurrentiel** en adaptant votre comportement face à vos clients !

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES OPÉRATIONNELS [Réf. 12060 – 2 j soit 14h.]

- Associer les comportements individuels aux profils clients
- Construire une posture orientée client

POINTS CLÉS DE LA FORMATION

NIVEAU : 1/2/3

Le contenu

- Lister les différents profils et comportements et analyser leurs interactions
 - Définition des softs skills
 - Les enjeux et la valeur ajoutée
 - Les softs skills essentiels à l'activité commerce VN-VO
 - Les profils clients
 - Les interconnexions entre les différents profils d'interlocuteurs
- Définir son profil individuel
 - Mieux se connaître pour mieux agir

Le contenu (suite)

- Identifier les méthodes de gestion des relations
 - Les fondements de la communication
 - La communication non violente
 - L'importance du message « JE »

Les applications pratiques

- Réaliser un test de positionnement
- Analyser des situations vécues
- Mettre en application les méthodes visées
- Élaborer un plan de progrès personnalisé

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Expositives, participatives et actives
- Travaux individuels et en sous-groupes

PUBLIC

Conseillers commerciaux
VN - VO

PRÉREQUIS

Posséder au moins un diplôme, titre ou certificat (dont CQP ou Socle de compétences CléA)

BÉNÉFICES

Se démarquer de la concurrence par l'excellence de l'expérience client

LE FINANCEMENT POUR VENDRE L'ÉLECTROMOBILITÉ

[2 JOURS] 910 € H.T.

AUGMENTEZ VOS VENTES VE/VH



L'arrivée en masse des **véhicules hybrides et électriques** a provoqué une profonde modification des habitudes de consommation de l'automobile chez les clients. Une nouvelle approche basée sur des **offres de financement adaptées** et construites pour l'**électromobilité** est aujourd'hui incontournable.

Comprendre ces **nouvelles attentes** offre aux équipes commerciales l'opportunité de développer leurs **ventes financées**

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES OPÉRATIONNELS [Réf. 12064 - 2 j soit 14h.]

- Appliquer l'offre globale au financement de véhicules électrifiés
- Identifier les caractéristiques des différentes formes de financements

POINTS CLÉS DE LA FORMATION

NIVEAU : 1/2 / 3

Le contenu

- Les principaux types de taux (TMA, Taux débiteur, TAEG, taux de rendement, TAEA)
- Les différentes formes de financement (crédit, LOA, LLD)
- L'électromobilité et le coût d'utilisation
- Le fonctionnement des assurances et services
 - Les produits et les techniques d'argumentations
- Les spécificités du marché des véhicules électrifiés
 - Le marché du véhicule électrique
 - Le marché du financement des véhicules électrifiés
- La découverte du client électro compatible
 - Les techniques de découverte adaptées
 - Les techniques d'argumentation adaptées

Le contenu

- L'offre globale et la gestion des objections
 - Le traitement des objections liées aux véhicules électrifiés
 - La présentation d'une offre globale

Les applications pratiques

- Calculer différentes solutions de financement et simulation de soldes anticipés
- Démontrer la différence entre la capitalisation d'un taux de placement et les intérêts d'un taux d'emprunt
- Analyser des assurances et services concurrents
- Jeux de rôle sur la présentation d'une offre globale intégrale

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Expositives, participatives et actives
- Travaux individuels et en sous-groupes

PUBLIC

Conseiller commercial
VN/VO

PRÉREQUIS

Posséder au moins un diplôme, titre ou certificat (dont CQP ou Socle de compétences CléA)

BÉNÉFICES

Réussir les ventes et les financements en lien avec les nouveaux besoins d'électromobilité

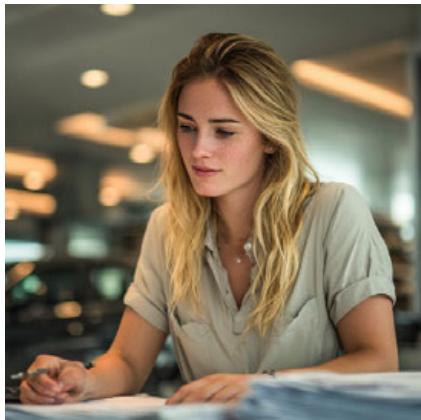


LE MÉTIER DE SECRÉTAIRE DE LIVRAISON : DE LA COMMANDE À LA SATISFACTION CLIENT

[1 JOUR] 455 € H.T.*



SÉCURISEZ VOS DOSSIERS VN - VO



Les secrétaires de livraison jouent un rôle crucial dans les **concessions automobiles**, assurant la gestion efficace des dossiers clients et véhicules. Elles contribuent pleinement à la satisfaction client.

Cette formation d'une journée vise à renforcer leurs compétences en matière de gestion administrative et répond aux problématiques législatives et réglementaires.

Réduire les risques juridiques associés à leur travail, garantit la sécurisation des dossiers de la commande à la satisfaction client

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES OPÉRATIONNELS [Réf. 12149 – 1j soit 7 h.]

- Identifier les grands principes du financement et du droit à la consommation impactant la gestion administrative des dossiers clients
- Mettre en place des actions correctives pour prévenir les dysfonctionnements dans le processus de livraison

POINTS CLÉS DE LA FORMATION

NIVEAU : 1 / 2 / 3

Le contenu

- Le financement :
 - La conformité des dossiers de financement
 - La Loi portant réforme du crédit à la consommation (Loi Lagarde) La TVA
 - Les différents modes de financement (VAC, LOA, LLD, sociétés)
 - Les implications fiscales des modes de financement
- Le droit à la consommation :
 - Les conditions de validité d'un bon de commande
 - La vente à distance
 - Le non-respect du délai de livraison
 - Les garanties
- La conformité de la commande
- La préparation du dossier en vue de la livraison
- La préparation du RDV client
- Le processus de livraison
- La satisfaction client

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Expositives, participatives et actives
- Travaux individuels et en sous-groupes

LES POINTS FORTS DE LA FORMATION

- Formation conçue, tester et valider avec nos clients
- Un programme de formation issue des problématiques métier et basé sur l'expérience des participants.
- Une boîte à outils pour faciliter la mise en application des acquis de la formation dès le retour en entreprise.

PUBLIC

Secrétaire Commerciale

PRÉREQUIS

Posséder au moins un diplôme, titre ou certificat (dont CQP ou Socle de compétences CléA)

BÉNÉFICES

Limiter le risque financier et augmenter la satisfaction client grâce à la réduction du nombre de dossiers non-conformes.

SECRÉTAIRE DE LIVRAISON : COMPORTEMENTS GAGNANTS ET INFLUENCE POUR UN SERVICE 5 ÉTOILES

[1 JOUR] 455 € H.T.

ProPulsion

ADOPTEZ UNE COMMUNICATION AGILE



Les secrétaires de livraison en concession automobile doivent non seulement maîtriser les aspects techniques de leur travail, mais aussi exceller dans la **gestion des relations humaines**. Cette formation **répond aux problématiques des relations interpersonnelles**, et permet d'**appliquer les codes de communication adaptés** au profil de son interlocuteur.

En mettant l'accent sur des exercices pratiques et des situations réelles, cette formation permet aux participants de développer des compétences immédiatement applicables dans leur quotidien professionnel

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES OPÉRATIONNELS [Réf. 12150 - 1j soit 7h.]

- Appliquer les codes de communication préférentiels de son interlocuteur dans une situation de stress ou de conflit
- Identifier les leviers de communication adaptés au profil de son interlocuteur en s'appuyant sur la méthode DISC

POINTS CLÉS DE LA FORMATION

NIVEAU : 1/2/3

Le contenu

- Connaissance de soi et de ses interlocuteurs
- Affirmation de Soi :
 - Comment s'affirmer de manière positive et respectueuse.
 - Exercices pour renforcer la confiance en soi et l'assertivité.
- Gestion de la Relation Client :
 - Adapter son approche en fonction des types de personnalité.
 - Les stratégies pour améliorer la relation client et gérer les attentes.

- Gestion des conflits :
 - Comprendre les déclencheurs de conflit selon les types de personnalité.
 - Les stratégies pour gérer et résoudre les conflits de manière constructive.
- Gestion du Stress :
 - Comprendre les facteurs de stress selon les types de personnalité.
 - Les stratégies pour réduire et gérer le stress au quotidien.

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Expositives, participatives et actives
- Travaux individuels et en sous-groupes

LES POINTS FORTS DE LA FORMATION

- Formation conçue, tester et valider avec nos clients
- Un programme de formation issue des problématiques métier et basé sur l'expérience des participants.
- Une boîte à outils pour faciliter la mise en application des acquis de la formation dès le retour en entreprise.

PUBLIC

Secrétaire Commerciale

PRÉREQUIS

Posséder au moins un diplôme, titre ou certificat (dont CQP ou Socle de compétences CléA)

BÉNÉFICES

Augmentation de la satisfaction client grâce à une secrétaire plus sereine, plus confiante et plus influente.

PARCOURS CHEF DES VENTES VN et VO

[24 JOURS] 10 920 € H.T.

FAVORISEZ LA PROMOTION INTERNE



Pour rester compétitives et faire face aux multiples mutations des métiers des services de l'automobile, les petites et moyennes entreprises s'appuient sur un **management intermédiaire** important. Se doter d'un middle management **solide**, devient alors un véritable enjeu.

Notre parcours qualifiant ciblés sur le **pilotage des hommes** et le **pilotage des activités VN/VO**, permet de développer les compétences opérationnelles de vos **chefs des ventes** ou futurs chefs des ventes.

Favorisez l'évolution ou la promotion professionnelle de vos salariés.

PUBLIC

Chef des Ventes junior
Futur chef des Ventes

PRÉREQUIS

Posséder au moins un diplôme, titre ou certificat (dont CQP ou Socle de compétences CléA)

BÉNÉFICES

Professionnaliser vos Chefs des Ventes sur les compétences opérationnelles et fidéliser vos salariés.

DÉROULEMENT DE LA FORMATION

Le pilotage des hommes : 14 jours répartis sur 7 blocs



Le pilotage des activités VN/VO : 10 jours répartis sur 5 blocs



Le pilotage des hommes**Séquence pédagogique 1**

- Se positionner en tant que manager
- Affirmer son leadership
- Coacher ses collaborateurs

Séquence pédagogique 2

- Améliorer la gestion de son temps de travail
- Organiser et mettre en œuvre la délégation

Séquence pédagogique 3

- Organiser la relation de travail avec ses collaborateurs afin qu'elle se développe dans un cadre légal
- Initier et gérer, avec le soutien des Ressources Humaines, une procédure disciplinaire
- Anticiper et gérer les situations à risques pouvant découler d'un management jugé inapproprié

Séquence pédagogique 4

- Analyser une situation conflictuelle et choisir la stratégie adaptée
- Accompagner la sortie de crise

Séquence pédagogique 5

- Évaluer et développer les compétences de ses collaborateurs
- Développer les potentiels

Séquence pédagogique 6

- Distinguer la différence entre entretien individuel annuel et entretien professionnel
- Mener des entretiens individuels annuels et des entretiens professionnels

Séquence pédagogique 7

- Identifier les critères d'attractivité valorisant le secteur automobile pour favoriser l'intérêt des talents
- Concevoir un processus de recrutement adapté au profil des talents
- Créer un plan d'action pour fidéliser les talents en s'appuyant sur l'environnement de travail, l'intégration et le développement des compétences

Le pilotage des activités**Séquence pédagogique 8**

- Installer les processus clés et repérer les indicateurs de performance de l'activité VN

- Organiser l'activité VN
- Gérer les stocks et le réapprovisionnement
- Animer l'équipe de vente VN

Séquence pédagogique 9

- Installer les processus clés et repérer les indicateurs de performance de l'activité VO

- Organiser l'activité
- Animer l'équipe de vente VO

Séquence pédagogique 10

- Appliquer les règles du droit de la consommation avant la vente
- Appliquer les règles du droit de la consommation pendant la vente
- Appliquer les règles du droit de la consommation après la vente

Séquence pédagogique 11

- Entretenir une relation client / fournisseur saine
- Transformer une problématique en solution

Séquence pédagogique 12

- Sensibiliser les collaborateurs aux enjeux de la gestion de la qualité
- Élaborer et piloter la réalisation d'un plan d'amélioration de la qualité

POINTS CLÉS DE LA FORMATION**NIVEAU : 1 / 2 / 3****Le pilotage des hommes**

- Animer une équipe
 - Être manager
 - Motiver ses collaborateurs
 - Distinguer les notions de manager et de leader
 - Communiquer avec efficacité
 - Intégrer la posture de coach à son management
 - Mettre en œuvre le processus de coaching
- Gérer son temps et déléguer
 - Analyser son contexte professionnel
 - Améliorer son organisation grâce à 5 fondamentaux
 - Les outils de la gestion du temps
 - Mettre en œuvre la délégation
- Les règles de base du droit social
 - La rédaction et la modification du contrat de travail
 - La rédaction et la modification du contrat de travail
 - La procédure disciplinaire
 - La rupture du contrat de travail
 - Le harcèlement moral et la discrimination

Le pilotage des activités

- Piloter l'activité VN
 - La rentabilité d'un point de vente et le rôle du service commercial
 - La commercialisation
 - Le pilotage de l'activité
 - La dimension RH
 - Le fonctionnement de l'activité
 - L'organisation du stock
 - L'analyse des ratios de stock
 - Fixer les objectifs et animer le pay plan
 - Le pilotage individualisé de la performance des vendeurs
- Piloter l'activité VO
 - L'approvisionnement
 - La préparation
 - La commercialisation
 - Le pilotage de l'activité
 - La dimension RH pour organiser l'activité
 - Le fonctionnement de l'activité
 - Fixer les objectifs et animer le pay plan
 - Le pilotage individualisé de la performance des vendeurs

Le pilotage des hommes

- Gestion des conflits
 - Distinguer les différents mécanismes et stratégies possibles face aux situations conflictuelles
 - Connaître les outils et méthodes de régulation
 - Les différents types d'intervention
 - Construire l'avenir
- Évaluer et accompagner les collaborateurs individuellement et collectivement
 - Évaluer les performances
 - Évaluer et développer les compétences
 - Combiner performance et motivation
 - Obtenir l'accord sur les objectifs
- Réaliser les entretiens individuels annuels et professionnels
 - Identifier les différents types d'entretien
 - Découvrir l'entretien individuel annuel
 - Découvrir l'entretien professionnel
 - Conduire un entretien
- Sourcez et fidélisez vos futurs talents
 - Les enjeux de la Marque Employeur
 - Les évolutions du marché de l'emploi
 - Structurer un processus de recrutement
 - Miser sur le développement des compétences et l'évolution interne
 - Agir sur les leviers du management pour entretenir un climat de confiance et limiter le turnover

Le pilotage des activités

- Connaître les règles du droit de la consommation lors de la vente
 - L'obligation générale d'information par l'affichage en concession
 - Le devoir de conseil par le vendeur automobile
 - Les conditions de validité du bon de commande
 - Les règles relatives au paiement du prix
 - Les spécificités de l'achat à crédit
 - Les spécificités des ventes hors établissement et à distance
 - Le non-respect du délai de livraison
 - L'articulation des différentes garanties
- Gérer les litiges et réclamations clients liés à la vente de véhicules
 - L'obligation générale d'information par l'affichage en concession
 - Le devoir de conseil par le vendeur automobile
 - Les conditions de validité du bon de commande
 - Les règles relatives au paiement du prix
 - Les spécificités de l'achat à crédit
 - Les spécificités des ventes hors établissement et à distance
 - Le non-respect du délai de livraison
 - L'articulation des différentes garanties
 - Les piliers pour bâtir la confiance
 - Les comportements pour entretenir la confiance
 - Les bonnes pratiques
 - Le processus de traitement d'une réclamation client et les attitudes & comportements facilitateurs
 - Gérer un conflit commercial avec un client
- Piloter la démarche qualité
 - Définitions & Enjeux
 - L'élaboration d'un plan d'amélioration de la qualité
 - La mise en œuvre opérationnelle du plan de progrès
 - Le pilotage de la réalisation du plan de progrès

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Expositives, participatives et actives
- Travaux individuels et en sous-groupes

Nous sommes là pour faire briller le talent de vos carrossiers.

Mobipolis est le pôle d'excellence de la formation dédié aux entreprises de la mobilité.

Dans nos 15 centres de formation au top de la technologie partout en France, vous trouverez une offre de formation en apprentissage, en formation continue ou en reconversion professionnelle.

Commerce VN/VO

Maintenance

Carrosserie-Peinture

Service après-vente

Pièces de rechange

Management

www.mobipolis.fr

GNFA
•—x—•

devient

 **Mobipolis**
FORMER POUR TRANSFORMER

RÉPARATION SUR LES MATIÈRES PLASTIQUES

[1 JOUR] 525 € H.T.



Le coût et les difficultés d'approvisionnement en pièces de remplacement obligent les professionnels à réparer plutôt qu'à remplacer.

La réparation des plastiques est une stratégie gagnante : une réparation n'implique pas un long délai d'immobilisation du véhicule, pas d'achat coûteux de pièces de rechange. Vous facturez plus de main-d'œuvre, vous augmentez de votre rentabilité et vous **valorisez votre savoir-faire**. Développez votre activité avec une formation qui va à l'essentiel pour **garantir la réparation dans le temps**.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES OPÉRATIONNELS [Réf. 40022 - 1j soit 77 h.]

- Identifier la structure des composants d'éléments plastique
- Pratiquer la réparation par collage et par soudage

POINTS CLÉS DE LA FORMATION

NIVEAU : 1 / 2 / 3

Le contenu

- Identification de la structure des composants
- Notions de chimie
- Caractéristiques des matières plastiques
- Les différents thermoplastiques
- Analyse des possibilités de réparation ou de remplacement
- Identification des produits adaptés à la préparation

Les applications pratiques

- Mettre en œuvre les techniques de réparation par collage et soudage
- Réparer par collage sur bouclier peint ou non peint en thermoplastique non chargé
- Réparer par soudure plastique sur bouclier peint ou non peint en thermoplastique non chargé (processus classique et Azote)
- Réaliser la finition des réparations

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Expositives, participatives et actives
- Travaux individuels et en sous-groupes

PUBLIC

Responsable d'atelier
Carrossier-peintre
Tôlier

PRÉREQUIS

Posséder au moins un diplôme, titre ou certificat (dont CQP ou Socle de compétences CléA)

BÉNÉFICES

Garantir la qualité d'intervention et augmenter la satisfaction client



L'INTERVENTION SUR LES MATIÈRES PLASTIQUES

[RÉPARATION ET MISE EN PEINTURE]

[2 JOURS] 1050 € H.T.



Les plastiques ont pris une place importante dans l'automobile. Par conséquent, les éléments en plastique figurent plus fréquemment dans la liste des pièces endommagés. La réparation des plastiques est une stratégie gagnante pour tous : diminution du coût de la réparation, aucun délai de livraison des pièces de rechange, davantage d'heures de travail vendues par rapport à un simple remplacement. Développer votre activité et protéger l'environnement en privilégiant la réparation des pièces plastiques endommagées.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES OPÉRATIONNELS [Réf. 50309 - 2 j soit 14h.]

- Identifier la structure des composants d'éléments plastique
- Réaliser des réparations et les mises en peinture d'éléments en plastique

POINTS CLÉS DE LA FORMATION

NIVEAU : 1 / 2 / 3

Le contenu

- Les différents types de matières plastiques (composition, comportement à la chaleur, possibilités de réparation...)
- Les méthodes de réparation d'un élément en matière plastique
- Le matériel et les précautions à prendre pour la mise en œuvre

Les applications pratiques

- Réaliser les réparations de tous types de plastique par soudage et par collage
- Appliquer des sous-couches après réparation

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Expositives, participatives et actives
- Travaux individuels et en sous-groupes

PUBLIC

Carrossier-Peintre,
Peintre,
Tôlier, Chef d'entreprise

PRÉREQUIS

Posséder au moins un diplôme, titre ou certificat (dont CQP ou Socle de compétences CléA)

BÉNÉFICES

Restituer la solidité et la rigidité originelles des éléments plastiques après leur réparation



PRÉPARER DES SURFACES ET MAROUFLER UN VÉHICULE

[2 JOURS] 1050€H.T.




Dans le secteur de la carrosserie-peinture la **qualité de finition** conditionne la **satisfaction client** et la **rentabilité**. Les défauts liés à une mauvaise préparation de surface avant peinture génèrent retouches, pertes de temps, surcoûts et des clients mécontents. Notre formation apporte une maîtrise complète des étapes clés : préparation, marouflage, anticorrosion, application des produits et règles de sécurité. Optimisez vos performances, réduisez les défauts et **valorisez votre savoir-faire**.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES OPÉRATIONNELS [Réf. 40006 – 2 j soit 14h.]

- Appliquer les méthodes de finition par ponçage à sec
- Appliquer les méthodes de préparation spécifiques à l'aluminium et aux plastiques
- Appliquer des méthodes de marouflage avant l'application de produits de peinture

POINTS CLÉS DE LA FORMATION

NIVEAU : 1/2/3

Le contenu

- L'importance de la préparation de surface
 - Aspect de rentabilité
 - Les étapes clés
 - Les conséquences d'un mauvais traitement
 - Le traitement anticorrosion
- Règles d'hygiène et sécurité
 - Savoir se protéger avec des EPI adaptés
- Appliquer les règles d'hygiène et sécurité
 - Le matériel et les produits
 - Les fiches techniques
 - Le mastic UV et l'apprêt UV
 - Les règles du ponçage

Le contenu

- Marouflage avant application des produits de peinture
 - Le matériel et les produits

Les applications pratiques

- Redresser une déformation légère au tir clou
- Poser et poncer le mastic
- Comparer l'utilisation des mastic UV et polyester
- Appliquer et poncer l'apprêt
- Cacher des éléments de carrosserie
- Cacher un véhicule complet

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Expositives, participatives et actives
- Travaux individuels et en sous-groupes

PUBLIC

Carrossier-peintre
Peintre

PRÉREQUIS

Posséder au moins un diplôme, titre ou certificat (dont CQP ou Socle de compétences CléA)

BÉNÉFICES

Gagner du temps.
Gagner en qualité de finition

LES FONDAMENTAUX DE LA PEINTURE AUTOMOBILE AU PISTOLET (NIVEAU 1)

[2 JOURS] 1050 € H.T.



La pénurie de peintre automobile engendre dans les ateliers un manque de profils capables d'assurer des applications maîtrisées. L'application de peinture au pistolet nécessite une **gestuelle juste et un réglage optimal du matériel**.

Notre formation centrée sur la pratique permet d'acquérir la **dextérité indispensable** pour réaliser une finition de qualité.

Vos compagnons seront **rapidement opérationnels pour peindre** les éléments de carrosserie.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES OPÉRATIONNELS [Réf. 40044 - 2 j soit 14h.]

- Identifier les produits de peinture applicables au pistolet et leurs conditions d'application
- Identifier les types de pistolets à peinture, leurs fonctions et leurs réglages
- Pratiquer l'application des peintures au pistolet

POINTS CLÉS DE LA FORMATION

NIVEAU : 1 / 2 / 3

Le contenu

- Les produits de peinture applicables au pistolet et leurs conditions d'application :
 - Les apprêts, les bases mates, les vernis, les brillants direct.
- Les pistolets à peinture, leurs fonctions et leurs réglages :
 - Les types de pistolets, la pression, le débit, les buses.
- Les conditions d'application :
 - L'alimentation en air, les températures de cabine, hygrométrie.

Les applications pratiques

- Démonter et remonter un pistolet à peinture
- Régler le pistolet sur simulateur
- Entrainer sa gestuelle sur simulateur
- Analyser les fiches techniques de produits de peinture et de pistolets
- Sélectionner la teinte
- Appliquer différents produits de peinture (un apprêt, une base opaque, une base métallisée, un vernis, et un brillant direct)
- Peindre l'intérieur et l'extérieur d'une porte en une seule application

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Expositives, participatives et actives
- Travaux individuels et en sous-groupes

PUBLIC

Préparateur VO
Préparateur en peintre Tôlier

PRÉREQUIS

Posséder au moins un diplôme, titre ou certificat (dont CQP ou Socle de compétences CléA)

BÉNÉFICES

Face à la difficulté de recrutement, développez les compétences d'application de peinture en interne.

PERFECTIONNEMENT AUX TECHNIQUES DE PEINTURE AUTOMOBILE AU PISTOLET (NIVEAU 2)

[2 JOURS] 1050 € H.T.



BRILLEZ EN APPLICATION

Avec la montée des finitions complexes, **les peintres doivent garantir des raccords invisibles** et une maîtrise parfaite des **vernis brillants** au **vernis mats**. Or les erreurs de gestuelle, de brillance ou de dosage génèrent encore trop de reprises. **Notre formation perfectionnement apporte** des méthodes précises : dégradés propres, réglages justes, contrôle au brillancemètre, application adaptée aux éléments verticaux et horizontaux, pour un **rendu maîtrisé, sans marbrage ni surcharge**.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES OPÉRATIONNELS [Réf. 40045 - 2 j soit 14h.]

- Réaliser un raccord dégradé dans les éléments adjacents
- Pratiquer l'application des vernis mats
- Adapter les méthodes d'application pour les éléments verticaux et horizontaux

POINTS CLÉS DE LA FORMATION

NIVEAU : 1 / 2 / 3

Le contenu

- L'apprêt teinté ou nuancé
- Le liant raccordeur
- Le dégradé de base
- Le contrôle visuel
- L'analyse du taux de brillance du vernis mat
- Les bases à mater
- Le positionnement du peintre
 - Prise en compte des formes des éléments
 - Prise en compte de la morphologie du peintre
 - La gestuelle

Les applications pratiques

- Réaliser un raccord dégradé dans les éléments adjacents
- Appliquer des vernis mats
 - Analyser le taux de brillance du vernis mat
 - Utiliser un brillancemètre
 - Réaliser le mélange adéquat
 - Appliquer le vernis polyuréthane
 - Appliquer le vernis UV
 - Régler les Températures d'application, de désolvantation, de séchage.
- Respecter les méthodes pour une application homogène (sans marbrage, sans manque ni surcharge)

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Expositives, participatives et actives
- Travaux individuels et en sous-groupes

PUBLIC

Carrossier - Peintre
Peintre

PRÉREQUIS

Posséder au moins un diplôme, titre ou certificat (dont CQP ou Socle de compétences CléA)

BÉNÉFICES

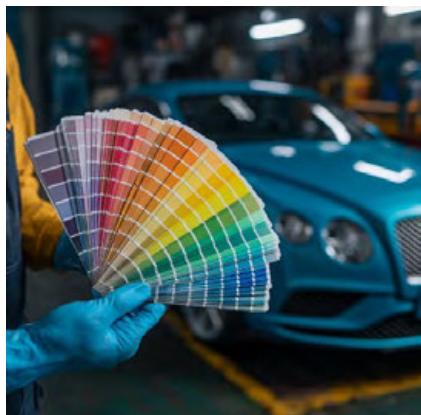
Minimiser les retours en cabine et gagner en productivité

LA COLORIMÉTRIE

[2 JOURS] 1050 € H.T.



CHANGER VOTRE REGARD CHROMATIQUE



Les teintes se diversifient et se complexifient, réussir une couleur du premier coup reste un défi majeur : variantes constructeur, éclairage trompeur, pigments et bases sensibles, peinture tricouche ou quadricouche. Chaque détail peut faire dériver la teinte et faire perdre du temps en retouches. Notre formation apporte une maîtrise opérationnelle de la colorimétrie, compréhension des écarts, usage précis du spectrophotomètre. Des exercices pratiques sur opaques, métallisées et nacrées, permettent de garantir des ajustements rapides, et fiables.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES OPÉRATIONNELS [Réf. 40043 – 2 j soit 14h.]

- Analyser des coloris en repérant les paramètres influant sur la couleur
- Modifier des teintes grâce à un outil couleur ou des plaquettes
- Modifier des teintes grâce au spectrophotomètre

POINTS CLÉS DE LA FORMATION

NIVEAU : **1 / 2 / 3**

Le contenu

- La bonne teinte et la bonne nuance
 - L'analyse du produit sur un véhicule
 - L'identification de la référence sur le véhicule
- La composition de la teinte :
 - La définition des quantités de produits
 - Les caractéristiques des teintes
 - L'analyse d'échantillons
 - Le contrôle avec le spectrophotomètre

Les applications pratiques

- Produire une teinte avec l'outil couleur
 - Teinte opaque
 - Teinte métallisée ou nacrée
- Modifier une teinte en s'appuyant sur les nuances existantes
 - Teinte opaque
 - Teinte métallisée ou nacrée
- Modifier des teintes grâce au spectrophotomètre

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Expositives, participatives et actives
- Travaux individuels et en sous-groupes

PUBLIC

Peintre
Carrossier-peintre

PRÉREQUIS

Posséder au moins un diplôme, titre ou certificat (dont CQP ou Socle de compétences CléA)

BÉNÉFICES

Gagnez du temps grâce à des correction de teinte nettes du premier coup

MAITRISER LES RACCORDS SUR LES TEINTES MULTICOUCHES

[2 JOURS] 1050 € H.T.



RÉALISEZ DES RACCORDS INVISIBLES



La démocratisation des **teintes multicouches** en industrie automobile modifie les techniques d'application en réparation. L'activité du peintre se **complexifie** car la mise en peinture d'un seul élément devient presque impossible en terme **colorimétrique**.

La formation délivre les clés pour réussir le **raccord des teintes multicouches** sur les éléments adjacents.

La maîtrise des raccords multicouches est une stratégie gagnante ! Elle permet de réduire les retours clients en réalisant **des réparations invisibles**.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES OPÉRATIONNELS [Réf. 40001 - 2 j soit 14h.]

- Identifier les techniques de préparation des surfaces et d'application des produits en fonction des coloris
- Mettre en œuvre les techniques de préparation des surfaces et d'application des produits

POINTS CLÉS DE LA FORMATION

NIVEAU : 1 / 2 / 3

Le contenu

- Connaître les méthodes des raccords noyés sur les teintes multicouches
 - Le matériel
 - Les produits
 - Préparer les surfaces
 - Méthodes d'application avec ou sans vernis teinté
- Connaître les méthodes des raccords fondu sur les teintes multicouches
 - Le matériel
 - Les produits
 - Préparer les surfaces
 - Méthodes d'application avec ou sans vernis teinté
- Appliquer les règles d'hygiène et sécurité

Les applications pratiques

- Réaliser un raccord
 - Raccord noyé sur des teintes multicouches
 - Raccord fondu sur des teintes multicouches
- Perfectionner les méthodes de réalisation
 - Utiliser différents produits
 - Utiliser différents matériels
- Optimiser sa gestuelle

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Expositives, participatives et actives
- Travaux individuels et en sous-groupes

PUBLIC

Carrossier-peintre
Peintre

PRÉREQUIS

Posséder au moins un diplôme, titre ou certificat (dont CQP ou Socle de compétences CléA)

BÉNÉFICES

Faire face à tous les types de teintes présentes sur le marché et réduire les malfaçons

RÉALISER LES RACCORDS LOCALISÉS

ProPulsion

[2 JOURS] 1050 € H.T.

DÉVELOPPER LA CARROSSERIE RAPIDE



Les petits chocs du quotidien (impact de gravillon, coup de portière, griffure...) ne nécessitent plus la mise en peinture des éléments complets. Grâce à une **techniques spécifique** et des **produits adaptés**, le peintre peut **réparer dans un temps très court** avec une qualité irréprochable. Maîtriser le raccord localisé contribue à **diminuer le temps d'immobilisation** du véhicule et à **augmenter la satisfaction client**. Cette technique favorise également les **économies de produits et d'énergie** (temps d'utilisation de la cabine de peinture diminué).

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES OPÉRATIONNELS [Réf. 40002 – 2 j soit 14h.]

- Identifier les techniques de préparation des surfaces et d'application des produits en fonction des coloris
- Mettre en œuvre les techniques de préparation des surfaces et d'application des produits

POINTS CLÉS DE LA FORMATION

NIVEAU : 1 / 2 / 3

Le contenu

- Connaître les méthodes des raccords noyés sur les teintes multicouches
 - Le matériel
 - Les produits
 - Préparer les surfaces
 - Méthodes d'application avec ou sans vernis teinté
- Connaître les méthodes des raccords fondu sur les teintes multicouches
 - Le matériel
 - Les produits
 - Préparer les surfaces
 - Méthodes d'application avec ou sans vernis teinté
- Appliquer les règles d'hygiène et sécurité

Les applications pratiques

- Réaliser un raccord
 - Raccord noyé sur des teintes multicouches
 - Raccord fondu sur des teintes multicouches
- Perfectionner les méthodes de réalisation
 - Utiliser différents produits
 - Utiliser différents matériels
- Optimiser sa gestuelle

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Expositives, participatives et actives
- Travaux individuels et en sous-groupes

PUBLIC

Carrossier-peintre
Peintre

PRÉREQUIS

Posséder au moins un diplôme, titre ou certificat (dont CQP ou Socle de compétences CléA)

BÉNÉFICES

Faire face à tous les types de teintes présentes sur le marché et réduire les malfaçons

DETAILING - LUSTRER DES ÉLÉMENS DE CARROSSERIE

[2 JOURS] 1050 € H.T.



REDONNEZ L'ÉCLAT DU NEUF



Le temps altère les vernis et les incidents du quotidien laissent des défauts esthétiques. En carrosserie-peinture comme en préparation V.O. ou en entretien, le **polilustrage** restaure la **brillance** d'origine des surfaces endommagées. Cette formation vous permettra d'appliquer un processus complet décomposé en plusieurs étapes pour corriger un ensemble de défauts du type microrayures, défauts de peinture et de redonner au véhicule son éclat d'origine. **Rénover et protéger les véhicules de vos clients tout en optimisant vos coûts et délais.**

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES OPÉRATIONNELS [Réf. 40042 - 2 j soit 14h.]

- Identifier l'outillage et les produits de lustrage
- Pratiquer le lustrage

POINTS CLÉS DE LA FORMATION

NIVEAU : 1/2/3

Le contenu

- Les types de peinture :
 - Brillant direct, bicoche, tricoche
- Le polissage : Quand ? Comment ?
- Le lustrage : Quand ? Comment ?
- Les machines :
 - Rotatives, orbitales, roto-orbitales
- Les mousses de lustrage
 - Mousses synthétiques, peaux de mouton
- Les produits de poli lustrage
 - Les coupes pour polir, les coupes pour lustrer
- La protection par traitement céramique

Les applications pratiques

- Préparer le véhicule : nettoyer et dépolluer
- Maroufler (cacher) avant le polilustrage
- Éliminer les microrayures
- Éliminer les rayures de type vandalisme
- Éliminer les poussières ou les grains
- Éliminer les coulures
- Lustrer et remonter le brillant
- Finir avec un traitement céramique

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Expositives, participatives et actives
- Travaux individuels et en sous-groupes

PUBLIC

Peintre
Préparateur V.O.
Tôlier

PRÉREQUIS

Posséder au moins un diplôme, titre ou certificat (dont CQP ou Socle de compétences CléA)

BÉNÉFICES

Appliquer les bonnes pratiques liées à la préparation esthétique du véhicule et améliorer votre rentabilité

[40037]

LES MICRO-RÉPARATIONS

[2 JOURS] 1050€ H.T.

 ProPulsion

MAÎTRISEZ L'ART DE LA MICRO-RÉPARATION



La demande pour des réparations rapides et économiques est en forte croissance, portée par l'augmentation du prix des pièces et par une demande de solution alternative et plus écologique au remplacement. Cette formation vous permettra de **maîtriser les techniques de micro-réparation efficaces et durables**.

Vous serez ainsi en mesure d'offrir à vos clients des services de qualité, d'**optimiser vos coûts et délais**, tout en diversifiant vos prestations et en renforçant la rentabilité de votre atelier.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES OPÉRATIONNELS [Réf. 40037 – 2 j soit 14h.]

- Appliquer les techniques de réparation de la sellerie
- Appliquer les techniques de réparation et de rénovation des optiques, des feux AR et des rayures sur le vitrage
- Identifier les techniques de réparation des jantes

POINTS CLÉS DE LA FORMATION

NIVEAU : 1 / 2 / 3

Le contenu

- Les techniques de réparation par vissage, collage, agrafage ou clonage des points de fixation des optiques.
- Les techniques de rénovation des optiques : par lustrage, vitrification, vapeur ou vernissage
- Les méthodes de réparation des petits accrocs sur sièges et tableau de bord :
 - Plastiques durs
 - Cuir et skaï
 - Tissus et velours
- Les technologies de fabrication des jantes
- Définir la faisabilité et la limite de la réparation des jantes

Les applications pratiques

- Réparer des pattes de phare en s'appuyant sur trois méthodes différentes
- Rénover des glaces d'optiques de phares et feux en s'appuyant sur quatre méthodes différentes
- Éliminer les rayures sur un optique
- Réparer des accrocs dans l'habitacle sur des tissus, des plastiques durs, du vinyle et du cuir.

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Expositives, participatives et actives
- Travaux individuels et en sous-groupes

PUBLIC

Carrossier-peintre
Peintre

PRÉREQUIS

Posséder au moins un diplôme, titre ou certificat (dont CQP ou Socle de compétences CléA)

BÉNÉFICES

Réduction des coûts d'opération grâce à des techniques de réparation ciblées.



IDENTIFIER ET ACTIONNER LES LEVIERS ÉCONOMIQUES DE L'ATELIER DE CARROSSERIE

[20H] 1300 € H.T. **MIXFORMATION**



PILOTEZ VOTRE ACTIVITÉ CARROSSERIE



Le marché de la carrosserie est en **perpétuelle mutation** : les techniques de réparation ont évolué, la sinistralité a fortement diminué, les apporteurs d'affaires ont un poids de plus en plus important.

Construire des tableaux de bord atelier adaptés à la taille de votre entreprise, savoir **lire les ratios et les indicateurs** permettra une **analyse fine** de votre **performance**.

Pour assurer la **pérennité de l'activité**, la gestion des leviers économiques devient incontournable.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES OPÉRATIONNELS [Réf. 31948 – 20H]

- Identifier la méthodologie de construction d'un tableau de bord de suivi des activités
- Construire un tableau de bord en utilisant des indicateurs adaptés à la situation
- Identifier les indicateurs économiques permettant de piloter l'activité carrosserie
- Expliquer l'impact du ratio de rendement et de la marge horaire sur les performances économiques de la production
- Identifier les fondamentaux de la comptabilité générale
- Définir les liaisons entre comptabilité générale et comptabilité analytique
- Mettre en œuvre un suivi de trésorerie

POINTS CLÉS DE LA FORMATION

NIVEAU : 1/2/3

Le contenu

- Définir Les indicateurs métier
- Simuler des calculs de rentabilité
- Analyser les heures de production
- Identifier des moyens d'amélioration des marges
- Utiliser des outils informatiques pour analyser les centres de profit
- Les fondamentaux de la comptabilité générale (Bilan, compte de résultat, la trésorerie)
- Définir Les étapes de conception d'un tableau de bord

Les applications pratiques

- Préparer un bilan de départ et un compte de résultats
- Classer les heures et les ratios atelier en fonction de leur terminologie
- Pilotage équipe : proposer un plan d'actions sur base des indicateurs
- Simulations de l'activité : réaliser une étude de cas
- Construire un tableau de bord en utilisant des indicateurs adaptés à la situation

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Expositives, participatives et actives
- Travaux individuels et en sous-groupes

PUBLIC

Chef d'entreprise,
chef d'atelier,
chef après-vente.

PRÉREQUIS

Posséder au moins un diplôme, titre ou certificat (dont CQP ou Socle de compétences CléA)

BÉNÉFICES

Optimiser le budget de l'activité carrosserie et mettre en œuvre des actions pour atteindre les objectifs de l'entreprise.

OPTIMISER LE PROCESSUS DE CHIFFRAGE EN CARROSSERIE

[2 JOURS] 910 € H.T.



BOOSTEZ VOS ESTIMATIONS

Le coût des pièces augmente, les agréments sont plus contraignants, et les exigences des clients sont de plus en plus hautes. Une reprise en main des estimations devient urgente en adoptant de bonnes pratiques, par un chiffrage efficace et précis. Avec 1300€ de coût moyen au niveau national, il est possible de progresser, augmenter les marges et maintenir la satisfaction des clients. La formation vous apporte une chronologie de prise en charge des véhicules adaptée, précise et compétitive pour réaliser des chiffrages au plus près de la réalité. Ainsi, vous optimisez vos estimations qui pilotent désormais votre process de réparation.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES OPÉRATIONNELS [Réf. 40005 – 2 j soit 14h.]

- Analyser les impacts positifs d'un chiffrage rigoureux sur la rentabilité d'une réparation
- Établir un process d'analyse de sinistres préalable au chiffrage de solutions de réparation
- Enrichir son outil de chiffrage avec les données d'analyse pour une évaluation précise des travaux à réaliser

POINTS CLÉS DE LA FORMATION

NIVEAU : 1 / 2 / 3

Le contenu

- L'axe connaissance des méthodes des constructeurs
- L'axe connaissance de l'outil de chiffrage
- L'axe économique
 - La stratégie de positionnement par rapport au client
 - La stratégie de positionnement par rapport à l'expert et aux apporteurs d'affaires
- La conformité des méthodes
 - La réparation ou le remplacement ?
 - Les coupes des éléments partiels
 -

Le contenu

- La transcription précise des opérations réalisées en atelier
- Les oubli récurrents (rivets, masses, fluides...)
- Le paramétrage
 - Les taux
 - Les bases de données
- Les identifications
 - Les véhicules
- La codification
 - La saisie
 - Le calcul
- La lecture
- Le contrôle

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Expositives, participatives et actives
- Travaux individuels et en sous-groupes

PUBLIC

Chef d'entreprise,
chef d'atelier,
chef après-vente.

PRÉREQUIS

Posséder au moins un diplôme, titre ou certificat (dont CQP ou Socle de compétences CléA)

BÉNÉFICES

Favoriser l'organisation des ateliers. Augmenter le chiffre d'affaires et les marges

GÉRER LA RELATION EXPERT/ CARROSSIER

[1 JOUR] 455 € H.T.



TROUVEZ UN ACCORD GAGNANT-GAGNANT



Près de 90 % des clients des entreprises de carrosserie proviennent des assurances ; l'expert automobile est donc un partenaire majeur. Cependant, cette relation peut comporter de nombreux désaccords sur la méthode de réparation retenue, le coût, les délais, ... Il est donc primordial de **préparer au mieux vos dossiers collision** et d'être en capacité d'**argumenter** chacun de vos choix. Cette étape clé permettra de **défendre la rentabilité** de vos interventions, de maintenir une **relation sereine avec l'expert** tout en optimisant les délais d'immobilisation du véhicule pour vos clients.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES OPÉRATIONNELS [Réf. 30438 - 1J soit 7H]

- Identifier les différents acteurs et leurs attentes lors du traitement d'un dossier collision
- Décrire le rôle de l'Expert Automobile
- Utiliser un argumentaire lors de l'Expertise contradictoire

POINTS CLÉS DE LA FORMATION

NIVEAU : 1/2/3

Le contenu

- Le marché de la collision
- Les acteurs du parcours collision
- Le métier d'expert : les missions et le rôle
- L'expertise contradictoire : le contexte et les principes, le dossier de collision et les préparations nécessaires, le déroulement et l'expertise à distance...

Les applications pratiques

- Négociations commerciales avec l'expert : les arguments gagnants
- Relations commerciales : les bonnes pratiques et les pièges à éviter
- Étude de cas sur une expertise à distance : les processus à régler

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Expositives, participatives et actives
- Travaux individuels et en sous-groupes

PUBLIC

Chef d'entreprise
Chef d'atelier
Conseiller client après-vente
Chef d'équipe atelier

PRÉREQUIS

Posséder au moins un diplôme, titre ou certificat (dont CQP ou Socle de compétences CléA)

BÉNÉFICES

Comprendre les enjeux de l'expertise et argumenter au mieux la méthode de réparation choisie



DÉVELOPPER LA VENTE ADDITIONNELLE DANS UNE CARROSSERIE

[1 JOUR] 455 € H.T.

PROPOSEZ LE BON PRODUIT AU BON MOMENT



En plus de respecter le devoir de conseil du réparateur envers son client, la vente additionnelle constitue un excellent moyen pour **dynamiser son chiffre d'affaires** et de fidéliser sa clientèle. Or, par manque de temps ou par appréhension, elle n'est pas toujours exploitée. Dans le cadre de la réparation d'un dommage de carrosserie, les **opportunités de réaliser des ventes additionnelles** sont nombreuses... mais le challenge est de proposer les produits adaptés aux **besoins de son client**, aux moments-clés.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES OPÉRATIONNELS [Réf. 30544 – 1J soit 7H.]

- Identifier les enjeux de la vente additionnelle
- Identifier les étapes clés d'un acte de vente efficace
- Opérer un tour de véhicule en alliant sécurité et commerce

POINTS CLÉS DE LA FORMATION

Le contenu

- Détection des attentes du client
- Les produits phares pour développer l'activité
- L'identification du potentiel de vente
- Les étapes clés d'un acte de vente efficace
- La réception active
- La découverte des besoins
- L'argumentation
- Le tour du véhicule

NIVEAU : 1/2/3

Les applications pratiques

- Réaliser des mises en situation basées sur des situations réelles
- Évaluer les situations en groupe
- Réaliser le tour de véhicule « type »

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Expositives, participatives et actives
- Travaux individuels et en sous-groupes

PUBLIC

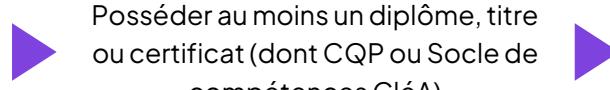
Conseiller service,
Chef d'équipe,
Responsable après-
vente.

PRÉREQUIS

Posséder au moins un diplôme, titre ou certificat (dont CQP ou Socle de compétences CléA)

BÉNÉFICES

Développer
la vente additionnelle.



PARCOURS DÉBOSSELAGE SANS PEINTURE

[3 X 3 JOURS]

UN PARCOURS COMPLET POUR MAÎTRISER LE DSP

L'activité de débosselage sans peinture se développe de plus en plus. Devenez un expert dans ce domaine et répondez à la demande croissante du marché. Notre solution permet d'appliquer entre les formations pour améliorer sa pratique et un apprentissage progressif. Ce parcours permet d'acquérir l'ensemble des compétences nécessaires pour exceller dans le domaine du débosselage sans peinture. Il est composé de 3 modules* courts de 3 jours qui s'intègrent facilement dans votre planning.



Réf. 40008

Le débosselage sans peinture
[Niveau CONFIRMÉ/ 1^{ère} partie]

3 jours

détail de la formation p.55



Réf. 40009

Le débosselage sans peinture
[Niveau CONFIRMÉ/ 2^{ème} partie]

3 jours

détail de la formation p.56



Réf. 40010

Le débosselage sans peinture [Niveau EXPERT]

3 jours

détail de la formation p.57

*Chaque module du parcours est éligible au dispositif Compétences Emplois et peut être commercialisé indépendamment.

DÉBOSSELAGE SANS PEINTURE

[3 JOURS] 1575 € H.T.



EFFACEZ LES BOSSES EN UN TOUR DE MAIN



Le débosselage sans peinture est aujourd’hui très répandu dans le monde de l’après-vente, mais la majeure partie des opérations est effectuée par des spécialistes extérieurs au garage. Dans le même temps, de nombreux fournisseurs ont commercialisé **des gammes d’outils très variées** permettant d’effectuer vous-mêmes ces opérations. En créant **une activité nouvelle dans votre entreprise**, vous pourrez proposer à vos clients **une réparation rapide, à moindre coût**, des petits défauts d’aspect de leur véhicule et augmenter leur niveau de satisfaction.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES OPÉRATIONNELS [Réf. 40008 – 3j soit 21h.]

- Définir les caractéristiques des aciers automobile
- Identifier les techniques nécessaires au débosselage sans peinture
- Réaliser une intervention sur des éléments acier horizontal selon les techniques du débosselage sans peinture

POINTS CLÉS DE LA FORMATION

NIVEAU : 1 / 2 / 3

Le contenu

- Les caractéristiques des aciers automobile
- Les limites élastiques de l’acier
- Les outils
- Les risques et les limites d’intervention du débosseleur sans peinture
- Les techniques de redressage par tringle/tige
- Les techniques de redressage par ventouses/embouts collés
- Le positionnement de la lumière et l’outil de redressage
- Le contrôle du reflet par rapport à la lumière

Les applications pratiques

- Positionner la lumière et l’outil de redressage
- Contrôler du reflet par rapport à la lumière
- Utiliser des outils de poussée sur élément en acier horizontal
- Utiliser des outils de torsion sur élément en acier horizontal
- Mettre en œuvre des techniques de redressage par ventouses/embouts collés

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Expositives, participatives et actives
- Travaux individuels et en sous-groupes

PUBLIC

Peintre
Préparateur VO
Tôlier

PRÉREQUIS

Posséder au moins un diplôme, titre ou certificat (dont CQP ou Socle de compétences CléA)

BÉNÉFICES

Des délais raccourcis et des coûts diminués permettant de capter une nouvelle clientèle



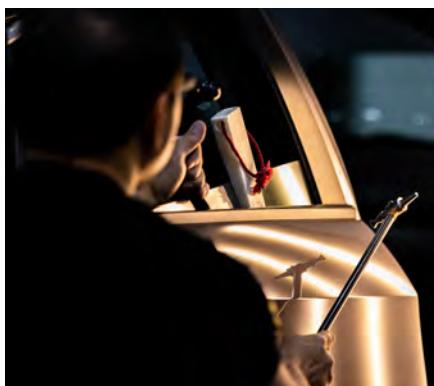
DÉBOSSELAGE SANS PEINTURE

[NIVEAU CONFIRMÉ]

[3 JOURS] 1575 € H.T.



METTEZ LA PRESSION AUX BOSSES



Vous êtes initié au débosselage sans peinture, **vous pratiquez régulièrement**.

Mais **vous êtes en difficulté** pour redresser sur les **éléments verticaux** (coups de portières, caddie...) ou pour intervenir sur **les carrosseries en aluminium**.

La formation permet de **renforcer ses compétences en débosselage sans peinture** et de **s'approprier de nouvelles techniques** pour ressortir les bosses des éléments complexes.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES OPÉRATIONNELS [Réf. 40009 – 3 j soit 21h.]

- Définir les caractéristiques de l'aluminium
- Identifier les techniques nécessaires au débosselage sans peinture
- Réaliser une intervention sur des éléments en acier et en aluminium selon les techniques du débosselage sans peinture

POINTS CLÉS DE LA FORMATION

NIVEAU : 1 / 2 / 3

Le contenu

- Les caractéristiques de l'aluminium
- Les techniques de mise en température du support aluminium
- Les outils complémentaires pour l'acier
- Les particularités des outils de poussée et de torsion pour l'aluminium
- Le ponçage de finition et un lustrage

Les applications pratiques

- Positionner la source de lumière, l'outil de redressement
- Contrôler le reflet par rapport à la lumière
- Réaliser des interventions sur des éléments acier selon les techniques du DSP
- Réaliser des interventions sur des éléments aluminium selon les techniques du DSP
- Effectuer le ponçage de finition et le lustrage

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Expositives, participatives et actives
- Travaux individuels et en sous-groupes

PUBLIC

Peintre
Préparateur VO
Tôlier

PRÉREQUIS

Posséder au moins un diplôme, titre ou certificat (dont CQP ou Socle de compétences CléA)

BÉNÉFICES

Pouvoir traiter tous types d'éléments y compris en aluminium

FORMATION CARROSSERIE-PEINTURE

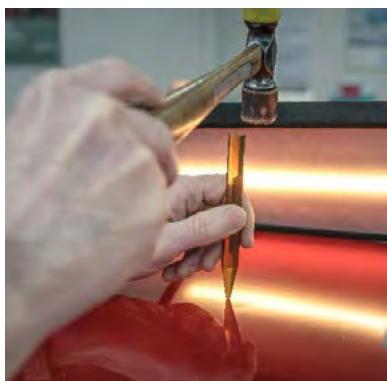
DÉBOSSELAGE SANS PEINTURE [NIVEAU EXPERT]

[3 JOURS] 1575 € H.T.



[40010]

DEVENEZ LE BOSS DES BOSSES



Vous maîtrisez la technique de débosselage sans peinture. Vous pratiquez régulièrement sur des éléments en acier ou en aluminium. Néanmoins, certaines bosses vous résistent encore, notamment les déformations sur les arcs de pavillons issues des dégâts de grêle. Cette formation, de niveau expert, permet de vous perfectionner grâce à l'accompagnement personnalisé du formateur pour accroître votre dextérité. Et vous apporte des clés pour faciliter l'estimation du prix de vente de vos interventions.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES OPÉRATIONNELS [Réf. 40010 - 3j soit 21h.]

- Perfectionner les techniques de débosselage sans peinture sur toutes les zones d'une voiture
- Estimer le prix de vente d'un débosselage sans peinture

POINTS CLÉS DE LA FORMATION

NIVEAU : 1/2/3

Le contenu

- Les techniques de redressage par tringle/tige
- Les techniques de redressage par ventouses/embouts collés
- Les techniques de redressage par induction
- Les techniques de redressage sur les éléments en aluminium

Les applications pratiques

- Dégarnir d'éléments de carrosserie
- Utiliser des outils de poussée
- Utiliser des outils de torsion
- Mettre en œuvre les techniques de redressage par ventouses/embouts collés
- Mettre en œuvre les techniques de redressage par induction

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Expositives, participatives et actives
- Travaux individuels et en sous-groupes

PUBLIC

Débosseleur Sans Peinture
Peintre
Préparateur VO
Tôlier

PRÉREQUIS

Posséder au moins un diplôme, titre ou certificat (dont CQP ou Socle de compétences CléA)

BÉNÉFICES

Limiter la sous-traitance et redresser tout type de bosses

REEMPLACER UN ÉLÉMENT DE CARROSSERIE EN ACIER PAR SOUDAGE

[2 JOURS] 1050 € H.T.



RÉALISER LES REMPLACEMENTS SOUDÉS



La structure des véhicules est en constante évolution afin d'assurer le plus haut niveau de sécurité pour les occupants. C'est pourquoi, elle est constituée de nombreux alliages en acier aux propriétés différentes.

Les carrossiers doivent **redonner toutes les caractéristiques** prévues par le constructeur pour **respecter les zones de déformations** programmées en cas d'accident.

Reparer une carrosserie demande une **technicité régulièrement mise à jour**. La transformation du savoir-faire est indispensable pour maintenir une **productivité** élevée.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES OPÉRATIONNELS [Réf. 40031 – 2 j soit 14h.]

- Décrire les différents aciers utilisés pour construire une automobile et leur implantation
- Pratiquer le soudage MAG MIG et SERP
- Pratiquer le remplacement d'un élément inamovible en acier

POINTS CLÉS DE LA FORMATION

NIVEAU : 1/2/3

Le contenu

- Les aciers : ADX, HLE, THLE, UHLE, BORON
- L'implantation des types dans le véhicule
- Les méthodes de remplacement pour une intervention conforme
- Le contrôle qualité dans le cadre d'une procédure VGE (véhicule gravement endommagé)
- Les soudures en bord à bord, par bouchonnage et cupro-brasage
- Équipement et réglage des postes à souder
- Les techniques de dépointage et d'ajustage

Les applications pratiques

- Analyser la documentation technique
- Sélectionner la méthode de remplacement adaptée (type d'acier, méthode constructeur...)
- Dépointer un élément soudé
- Équiper et régler les postes à souder (version MIG ou version MAG)
- Ajuster l'élément à remplacer
- Souder l'élément à remplacer
- Contrôler la conformité des soudures

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Expositives, participatives et actives
- Travaux individuels et en sous-groupes

PUBLIC

Carrossier-peintre
Tôlier

PRÉREQUIS

Posséder au moins un diplôme, titre ou certificat (dont CQP ou Socle de compétences CléA)

BÉNÉFICES

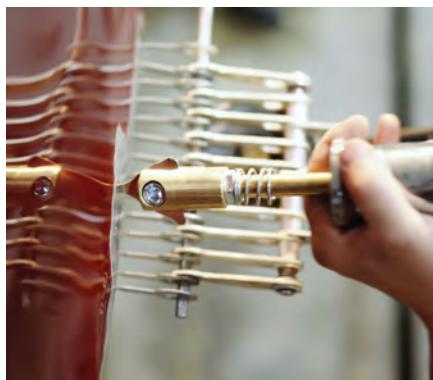
Réaliser des interventions rentables tout en étant conformes aux règles de l'art

REDRESSER DES ÉLÉMENTS DE CARROSSERIE EN ACIER

[2 JOURS] 1050 € H.T.



JOUEZ AVEC LES MÉTHODES DE REDRESSAGE



Réparer au lieu de remplacer est un acte responsable vis-à-vis de l'environnement, il permet aussi, de s'affranchir des délais de livraison et de réduire les coûts. Pour ces raisons, les assurances préfèrent la réparation. Mais cette activité apporte des **contraintes techniques et économiques** aux carrossiers, notamment l'aspect **rentabilité des différentes méthodes de réparation**.

La formation reprend les bases du redressage et développe les dernières méthodes.

Maitriser toutes les méthodes de remise en forme est incontournable pour **garantir les marges**.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES OPÉRATIONNELS [Réf. 40032 - 2 j soit 14h.]

- Identifier les caractéristiques de l'acier
- Pratiquer la remise en forme au moyen d'outils actifs/passifs et vérins gonflables
- Pratiquer la remise en forme au tire-clou en complétant d'une équerre ou de colle

POINTS CLÉS DE LA FORMATION

NIVEAU : 1 / 2 / 3

Le contenu

- Les aciers : ADX, HLE, THLE, UHLE, BORON
- Leur réparabilité par redressage
- L'écrouissage et le recuit
- Le redressage au moyen de tas, maillets, battes
- Le redressage au tire-clous et colle
- Le redressage par apport de chaleur
- Les outils complémentaires et le contrôle à la pige

Les applications pratiques

- Localiser les aciers redressables
- Remettre en forme et planer
- Rétreindre des allongements excessifs
- Redresser un élément avec un tire-clous, ses accessoires et une équerre
- Utiliser l'induction pour remonter des enfoncements
- Utiliser des méthodes complémentaires : vérins gonflables, colle, équerre

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Expositives, participatives et actives
- Travaux individuels et en sous-groupes

PUBLIC

Carrossier-peintre
Tôlier

PRÉREQUIS

Posséder au moins un diplôme, titre ou certificat (dont CQP ou Socle de compétences CléA)

BÉNÉFICES

Augmenter la capacité de production de l'atelier sur les opérations de redressage



LES RÉPARATIONS PAR RIVETAGE/COLLAGE EN CARROSSERIE

[2 JOURS] 1050 € H.T.



ADHÉREZ AUX NOUVELLES TECHNOLOGIES



Un véhicule moderne se distingue par une protection en cas de choc extrêmement élevée, un poids nettement réduit, **une diminution des risques de corrosion et de l'impact environnemental**. Certains constructeurs imposent déjà des **méthodes de rivetage et de collage** pour remplacer des éléments de carrosserie.

Former vos carrossiers aux nouvelles technologies, c'est pérenniser votre entreprise.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES OPÉRATIONNELS [Réf. 52057 - 2j soit 14h.]

- Identifier les différents procédés d'assemblage
- Mettre en œuvre les méthodes de remplacement d'un élément collé/riveté

POINTS CLÉS DE LA FORMATION

NIVEAU : 1 / 2 / 3

Le contenu

- Les méthodes d'assemblage en fabrication et en après-vente (documentations des constructeurs)
- Les conditions de mise en œuvre d'un collage/rivetage
- Les conseils d'utilisation des produits de collage

Les applications pratiques

- Exploiter la documentation technique
- Remplacer un élément de carrosserie par collage/rivetage (aile AR)

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Expositives, participatives et actives
- Travaux individuels et en sous-groupes

PUBLIC

Carrossier-peintre
Tôlier

PRÉREQUIS

Posséder au moins un diplôme, titre ou certificat (dont CQP ou Socle de compétences CléA)

BÉNÉFICES

Augmenter la capacité de production de l'atelier sur les opérations de redressement

LA RÉPARATION D'ÉLÉMENTS EN ALUMINIUM

[2 JOURS] 1050 € H.T.



MAÎTRISEZ LA RÉPARATION ALUMINIUM



L'utilisation de l'aluminium dans l'automobile devrait encore progresser de 10 à 20% par an sur les cinq prochaines années. Chez les constructeurs européens, 45 % des pièces de capot seront constituées d'aluminium. Pour réduire les coûts, les assureurs incitent les carrossiers à réparer plutôt que de remplacer les éléments de carrosserie. Les caractéristiques de l'aluminium demandent une compétence particulière pour manipuler les outils spécifiques et adapter ses gestes.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES OPÉRATIONNELS [Réf. 52302 - 2 j soit 14h.]

- Identifier les caractéristiques de l'aluminium
- Pratiquer la remise en forme d'éléments de carrosserie en aluminium
- Pratiquer le soudage d'éléments de carrosserie en aluminium par procédé MIG

POINTS CLÉS DE LA FORMATION

NIVEAU : 1 / 2 / 3

Le contenu

- Distinguer les caractéristiques de l'aluminium en lien avec la remise en forme et la soudure
- Analyser les conditions de réparation d'un élément de carrosserie
- Identifier les différentes techniques de redressement et les principes de la soudure

Les applications pratiques

- Savoir choisir l'outil adapté en fonction de la déformation
- Savoir mettre en œuvre les techniques de redressement et de soudure de l'aluminium
- Savoir ressoudre un élément de carrosserie en aluminium endommagé

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Expositives, participatives et actives
- Travaux individuels et en sous-groupes

PUBLIC

Carrossier-Peintre,
Peintre

PRÉREQUIS

Maîtriser les techniques de redressement et de soudure acier.

BÉNÉFICES

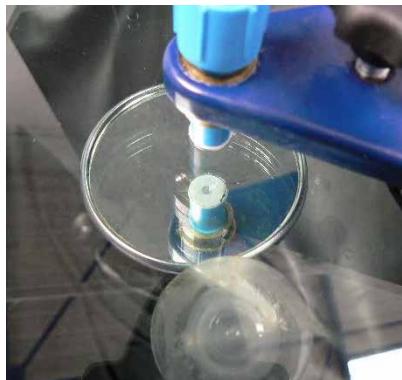
Réparer tous types d'éléments de carrosserie y compris en aluminium.

LA RÉPARATION D'UN VITRAGE FEUILLETÉ

[1 JOUR] 525 € H.T.



AYEZ UNE VISION SANS IMPACT



Les assurances ont tendance à toujours privilégier la solution la moins chère : réparer le pare-brise plutôt que le remplacer. À cet effet, la réparation du pare-brise est **intégralement prise en charge** par l'assurance, **sans franchise** ou avance de frais pour le client. Aujourd'hui, seulement 20% du marché de la réparation du vitrage est capté par les carrossiers et garagistes multispécialistes. N'hésitez plus à investir sur cette activité, les **marges** sont particulièrement **importantes**.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES OPÉRATIONNELS [Réf. 52053 – 1j soit 7h.]

- Identifier la réparabilité d'un vitrage
- Mettre en œuvre les méthodes de réparation des vitrages feuillettés

POINTS CLÉS DE LA FORMATION

NIVEAU : 1 / 2 / 3

Le contenu

- Les caractéristiques des différents types de vitrage
- La réparabilité d'un vitrage (réglementation, taille, type et positionnement de l'impact)
- Les méthodes, les produits et le matériel de réparation

Les applications pratiques

- Analyser l'intervention et évaluer la réparabilité d'un vitrage
- Réparer un impact sur un vitrage feilleté

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Expositives, participatives et actives
- Travaux individuels et en sous-groupes

PUBLIC

Carrossier-peintre, Tôlier,
Mécanicien automobile

PRÉREQUIS

Posséder au moins un diplôme, titre ou certificat (dont CQP ou Socle de compétences CléA)

BÉNÉFICES

Optimiser vos méthodes de réparation de vitrage

LE REMPLACEMENT D'UN VITRAGE COLLÉ

[2 JOURS] 1050 € H.T.

ProPulsion

DÉCOLLEZ SUR LE MARCHÉ DU VITRAGE



La concurrence entre les spécialistes du bris de glace fait rage sur un marché relativement stable. Le matériel et les produits de collage sont en constante évolution et dans le même temps, les constructeurs intègrent de plus en plus de systèmes d'information et d'**assistance au conducteur** sur le vitrage. Faites la différence avec votre professionnalisme. Développez les compétences de vos équipes, en intégrant le **paramétrage des capteurs et caméras**, et acceptez de nouveaux clients.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES OPÉRATIONNELS [Réf. 52054 - 2 j soit 14h.]

- Identifier les différents types de vitrage
- Mettre en œuvre les méthodes de remplacement des vitrages collés
- Acquérir les méthodes de mise en conformité des périphériques de sécurité et de confort liés au vitrage

POINTS CLÉS DE LA FORMATION

NIVEAU : 1/2/3

Le contenu

- Les caractéristiques des différents types de vitrage
- Les méthodes, les produits et le matériel de remplacement d'un vitrage collé
- Les procédures de paramétrage des équipements de confort et de sécurité (caméra, capteur...)

Les applications pratiques

- Identifier et contrôler les équipements périphériques d'un pare-brise
- Remplacer des vitrages collés
- Paramétrier les équipements périphériques d'un pare-brise

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Expositives, participatives et actives
- Travaux individuels et en sous-groupes

PUBLIC

Carrossier-peintre, Tôlier, Mécanicien automobile

PRÉREQUIS

Posséder au moins un diplôme, titre ou certificat (dont CQP ou Socle de compétences CléA)

BÉNÉFICES

Optimiser vos méthodes de remplacement de vitrage



Nous sommes là pour vous ouvrir de nouvelles voies.

Mobipolis est le pôle d'excellence de la formation dédié aux entreprises de la mobilité. Dans nos 15 centres de formation au top de la technologie partout en France, vous trouverez une offre de formation en apprentissage, en formation continue ou en reconversion professionnelle.

Commerce VN/VO

Maintenance

Carrosserie-Peinture

Service après-vente

Pièces de rechange

Management

www.mobipolis.fr

GNFA
devient

 **Mobipolis**
FORMER POUR TRANSFORMER

TRAINS ROULANTS : TECHNIQUES DE DIAGNOSTIC

[2 JOURS] 910 € H.T.

SOYEZ CARRÉ AVEC LES ANGLES



Les trains roulants sont de plus en plus complexes. En cas de choc ou d'anomalie, leur diagnostic demande de la rigueur et de la méthode. La maîtrise de la lecture et de l'interprétation du bilan de géométrie vous permettra de réaliser un diagnostic efficace et d'argumenter vos solutions auprès d'un expert ou d'un client.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES OPÉRATIONNELS [Réf. 50536 – 2j soit 14h.]

- Identifier les conséquences des angles de géométrie sur le comportement ou l'usure pneumatique
- Appliquer la méthode de contrôle des trains roulants d'un véhicule
- Différencier une anomalie de géométrie des trains roulants d'une anomalie de structure

POINTS CLÉS DE LA FORMATION

NIVEAU : 1/2/3

Le contenu

- Les architectures de trains roulants (Mc Pherson, multibras...)
- Les angles de géométrie
- La lecture et analyse d'un bilan de géométrie
- La mesure géométrique de caisse et des éléments mécaniques
- Les méthodes, les moyens et les outils permettant de localiser un défaut

Les applications pratiques

- Analyser et diagnostiquer des relevés sur véhicules
- Effectuer des mesures géométriques de caisse et d'éléments mécaniques
- Analyser et diagnostiquer les points d'ancrage sur la caisse
- Intervenir sur véhicules accidentés
- Lister les réparations à effectuer et pièces à remplacer

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Expositives, participatives et actives
- Travaux individuels et en sous-groupes

PUBLIC

Opérateur Service rapide,
Mécanicien Automobile,
Technicien Automobile,
Technicien Expert Après-
Vente Automobile,
Carrossier

PRÉREQUIS

Posséder au moins un diplôme, titre ou certificat (dont CQP ou Socle de compétences CléA)

BÉNÉFICES

Argumenter votre diagnostic auprès d'un expert d'assurance.
Cibler précisément la pièce à remplacer

LA GÉOMÉTRIE DES TRAINS ROULANTS : CONTRÔLE ET RÉGLAGE

[2 JOURS] 910 € H.T.

ProPulsion

RÉUSSISSEZ LES CONTRÔLES DE GÉOMÉTRIE



Les trains roulants sont de plus en plus précis. L'arrivée massive des systèmes d'aide à la conduite exige un contrôle et un réglage de géométrie rigoureux.

Réaliser une intervention efficace sur les trains roulants, c'est garantir à son client un volant droit, un comportement routier sain, une consommation de carburant maîtrisée et une usure des pneumatiques minimisée.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES OPÉRATIONNELS [Réf. 50537 – 2j soit 14h.]

- Identifier les angles de géométrie et leurs conséquences sur le comportement ou l'usure pneumatique
- Appliquer la méthode de contrôle et de réglage des trains roulants d'un véhicule

POINTS CLÉS DE LA FORMATION

Le contenu

- Les angles de géométrie
- L'incidence des angles sur le comportement du véhicule et l'usure du pneumatique
- Les assiettes géométriques de contrôle
- Les différents réglages des angles
- Les méthodes de remise en état des trains roulants
- La conformité de l'intervention

Les applications pratiques

- Analyser des usures irrégulières de pneumatiques
- Contrôler la géométrie des trains roulants de différents véhicules
- Régler les angles des trains (AV et AR) selon les valeurs constructeurs
- Interpréter des valeurs relevées et des données techniques de contrôle et de réglage

NIVEAU : 1/2/3

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Expositives, participatives et actives
- Travaux individuels et en sous-groupes

PUBLIC

Opérateur Service rapide,
Mécanicien Automobile,
Technicien Automobile,
Technicien Expert Après-Vente Automobile,
Carrossier

PRÉREQUIS

Posséder au moins un diplôme, titre ou certificat (dont CQP ou Socle de compétences CléA)

BÉNÉFICES

Augmenter la qualité de vos contrôles et réglages.
Accroître le trafic atelier et le CA en internalisant cette activité

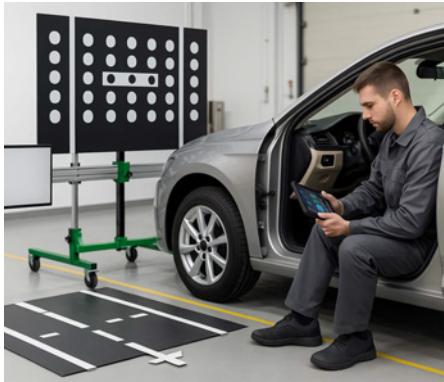


RÉGLER ET CALIBRER LES ADAS

[2 JOURS] 910€ H.T.



AYEZ UNE VISION PRÉCISE SUR LES ADAS



Les systèmes d'aide à la conduite ADAS ne sont pas sans impact dans le quotidien des réparateurs.

C'est notamment le cas, lors du remplacement d'un pare-brise.

Nombreux sont les capteurs et caméras apposés en haut de ces derniers. Le technicien doit s'assurer que son travail maintienne leurs performances. Il doit pour cela, réaliser un calibrage via un outil de diagnostic. Cette opération peut dans certains cas être longue et nécessite bien souvent un outillage nouveau, appelé « cibles ». Certains constructeurs imposent déjà, après le réglage des trains roulants, de calibrer le radar et la caméra.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES OPÉRATIONNELS [Réf. 52246 - 2j soit 14h.]

- Identifier les technologies utilisées dans les systèmes d'aide à la conduite
- Réaliser les opérations de maintenance sur les systèmes avancés d'assistance à la conduite

POINTS CLÉS DE LA FORMATION

NIVEAU : 1 / 2 / 3

Le contenu

- Les radars, caméra avant, caméra arrière, caméra 360°, Lidar
- Les principes de fonctionnement des systèmes d'aide à la conduite (le contrôle de distance avant, le freinage automatique urbain, l'assistance active au maintien de voie)
- Les méthodes de calibrage et de réglage des technologies

Les applications pratiques

- Prérégler un radar longue portée
- Calibrer un radar longue portée en statique avec de l'outillage multimarque
- S'approprier la méthode de calibration d'un radar en dynamique
- Calibrer des caméras avant et arrière avec des cibles multimarques

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Expositives, participatives et actives
- Travaux individuels et en sous-groupes

PUBLIC

Opérateur Service rapide,
Mécanicien Automobile,
Technicien Automobile,
Technicien Expert Après-Vente Automobile,
Carrossier-Peintre

PRÉREQUIS

Posséder au moins un diplôme, titre ou certificat (dont CQP ou Socle de compétences CléA)

BÉNÉFICES

Régler les radars et les caméras.
Pérenniser vos activités de réglage des trains roulants, de remplacement de pare-brise

PRÉSENTATION DES SYSTÈMES AVANCÉS D'ASSISTANCE À LA CONDUITE

[60 MIN.] 65 € H.T.

E-LEARNING

APPRÉHENDEZ LES ADAS



Les ADAS (Advanced Driver Assistance System) sont de plus en plus présents sur les véhicules. Aujourd'hui, 85% des véhicules neufs, vendus en France, sont équipés d'un système d'aide au stationnement. Le freinage automatique d'urgence, la détection de piétons sont incontournables pour les tests EuroNCAP.

Cette formation à distance permet de différencier les fonctions proposées par les constructeurs et d'établir le lien avec les technologies radar, cameras...

Cette présentation des ADAS à l'instant T introduit les systèmes les plus courants du marché

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES OPÉRATIONNELS [Réf. 52395 –60 MIN.]

- Identifier les technologies utilisées dans les systèmes d'aide à la conduite

POINTS CLÉS DE LA FORMATION

NIVEAU: 1 / 2 / 3

Le contenu

Les caractéristiques et le fonctionnement de :

- Aide au parking
- Détection d'angle mort
- Détection de panneaux
- Régulation de vitesse
- Contrôle de distance

Les caractéristiques et le fonctionnement de :

- Maintien de voie
- Éclairage adaptatif
- Surveillance à l'endormissement
- Vision nocturne
- Les capteurs ADAS (LIDAR, Caméra, Radar, Radar ultra-sons)

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Module 100% e-learning alternant méthodes expositives, interactives et quiz formatif

PUBLIC

Tout public

PRÉREQUIS

Posséder au moins un diplôme, titre ou certificat (dont CQP ou Socle de compétences CléA)

BÉNÉFICES

Apportez à vos collaborateurs un premier niveau de connaissance sur les différents ADAS

RÉALISER LA MAINTENANCE DES SYSTÈMES DE FREINAGE DES VE / VH

[1 jour] 455 € H.T.

ProPulsion

SÉCURISEZ LES SYSTÈMES DE FREINAGE VE / VH



Les véhicules hybrides et électriques occupent une place de plus en plus importante sur le marché de l'après-vente automobile. Les systèmes de freinage de ces véhicules évoluent pour intégrer la **recharge des batteries pendant les décélérations**. Les interventions nécessitent de nouvelles compétences qui vont devenir rapidement **incontournables**.

Cette formation basée sur des travaux pratiques permet de se familiariser avec le **freinage régénératif**, le **freinage mode "B"**, et de prendre en charge, dans vos ateliers, les opérations les plus courantes en toute sécurité.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES OPÉRATIONNELS [Réf. 53165 – 1j soit 7h.]

- Identifier les spécificités de la maintenance des systèmes de freinage des véhicules électriques et hybrides
- Réaliser des opérations d'entretien et de maintenance d'un système de freinage des VE/VH

POINTS CLÉS DE LA FORMATION

Le contenu

- Les différences entre les systèmes de freinage des véhicules électriques et hybrides et ceux des véhicules thermiques.
 - Freinage régénératif
 - Freinage mode "B"
- Le principe de fonctionnement des systèmes de freinage des véhicules électriques et hybrides.
 - L'amplification de freinage
 - Le circuit hydraulique
- Les spécificités de l'entretien et la maintenance des systèmes de freinage des véhicules électriques et hybrides.

Les applications pratiques

- Appliquer la méthode spécifique aux véhicules hybrides pour réaliser la purge du circuit hydraulique
- Appliquer la méthode spécifique aux véhicules électriques pour réaliser la purge du circuit hydraulique
- Contrôler la commande la répartition entre le freinage régénératif et le freinage classique

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Expositives, participatives et actives
- Travaux individuels et en sous-groupes

PUBLIC

Mécanicien automobile
Opérateur Service
Rapide

PRÉREQUIS

Posséder au moins un diplôme, titre ou certificat (dont CQP ou Socle de compétences CléA)

BÉNÉFICES

Pérenniser l'activité de maintenance en intégrant les VE/VH. Et garantir la sécurité des compagnons

LES AIRBAGS ET LES PRÉTENSIONNEURS

[1 HEURE] 65 € H.T. E-LEARNING



SÉCURISEZ VOS INTERVENTIONS

Depuis une vingtaine d'années, les systèmes pyrotechniques n'ont cessé de se développer dans l'automobile pour respecter les législations et améliorer la survie des occupants. Structures déformables, sensibilité des capteurs, codes, programmations et procédures incontournables, une nouvelle génération d'intervenants de l'après-vente à la déconstruction, doit en permanence s'adapter.

La réglementation impose une formation nécessaire à tous ceux qui veulent intervenir à proximité de tout élément pyrotechnique embarqué.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES OPÉRATIONNELS [Réf. 52412 –60 MIN.]

- Identifier les éléments pyrotechniques
- Définir le fonctionnement des éléments pyrotechniques
- S'approprier les méthodologies d'interventions conformes pour remettre en conformité

POINTS CLÉS DE LA FORMATION

NIVEAU: 1 / 2 / 3

Le contenu

- Les stratégies de déclenchement
- Le fonctionnement des éléments pyrotechniques
- Les éléments pyrotechniques sur véhicule
- Les contrôles des éléments pyrotechniques à la suite d'une anomalie et mobiliser les moyens adéquats pour agir
- Les précautions à mettre en œuvre lors des interventions
- Les opérations de dépose d'un élément de système pyrotechnique
- Les principes d'une mise au rebut d'un élément pyrotechnique

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Module 100% e-learning alternant méthodes expositives, interactives et quiz formatif

PUBLIC

Opérateur Service rapide,
Mécanicien Automobile, Technicien
Automobile, Technicien Expert
Après-Vente Automobile,
Carrossier-peintre Intervenants de la
réparation automobile

PRÉREQUIS

Posséder au moins un
diplôme, titre ou certificat
(dont CQP ou Socle de
compétences CléA)

BÉNÉFICES

Avoir du personnel formé
pour intervenir en sécurité
sur ces systèmes
pyrotechnique

PARCOURS REMISE À NIVEAU ÉLECTRICITÉ - ÉLECTRONIQUE

[3 x 2 JOURS]

UN PARCOURS COMPLET POUR MAÎTRISER L'ÉLECTRICITÉ

Maîtriser les capteurs, les actionneurs et le multiplexage est devenu indispensable pour les mécaniciens et techniciens automobiles d'aujourd'hui et de demain.

Ce parcours est un incontournable pour bien se préparer aux véhicules électriques et hybrides et être plus performant sur les activités du quotidien. Il est complet, progressif et couvre tous les aspects de l'électricité et de l'électronique. Il est composé de 3 modules* courts de 2 jours qui s'intègrent facilement dans votre planning. Ces séquences pédagogiques permettront d'acquérir les compétences nécessaires pour réaliser des diagnostics efficaces et ainsi gagner en productivité.



Réf. 53080

Exploiter les outils de mesures électriques et les documents techniques

2 jours

détail de la formation p.72



Réf. 53082

Intervenir sur les capteurs et actionneurs de toutes générations

2 jours

détail de la formation p.74



Réf. 53084

Intervenir sur les systèmes multiplexés de toutes générations

2 jours

détail de la formation p.76

*Chaque module du parcours est éligible au dispositif Compétences Emplois et peut être commercialisé indépendamment.

EXPLOITER LES OUTILS DE MESURES ÉLECTRIQUES ET LES DOCUMENTATIONS TECHNIQUES

[2 JOURS] 910 € H.T.*

ProPulsion

PERFORMEZ DANS VOS MESURES ÉLECTRIQUES



Indépendamment du type de véhicule (électrique, hybride ou thermique), **tous les équipements**, du lève vitre à la gestion moteur et en passant par la gestion d'énergie, **sont pilotés par une architecture électrique** dont seule la documentation permet d'en comprendre le fonctionnement.

Aujourd'hui, le technicien doit **maîtriser son multimètre** sur le bout des doigts et **utiliser de nombreuses documentations** pas toujours simples à assimiler ! La formation permet d'exploiter les schémas électriques, réaliser des mesures correctes et adaptées **afin de réussir les interventions électriques**.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES OPÉRATIONNELS [Réf. 53080 – 2 j soit 14h.]

- Être capable d'effectuer et d'interpréter des mesures sur un circuit électrique pour effectuer un diagnostic
- Acquérir les règles de représentation nécessaires à l'interprétation d'un schéma électrique automobile
- Exploiter les mesures électriques et la schématique dans le cadre de la maintenance et du diagnostic

POINTS CLÉS DE LA FORMATION

NIVEAU : 1/2/3

Le contenu

- Acquérir le socle pour intervenir sur les systèmes électriques
 - Les grandeurs électriques
 - Présentation du multimètre
 - Les différents types de relais
 - Les différents types de transistors et les diodes
- Intervenir sur les véhicules avec efficacité grâce à la documentation
 - Les schémas électriques et les différentes sources
- Exploiter les mesures électriques et la schématique dans le cadre de la maintenance et du diagnostic

Les applications pratiques

- Réaliser le câblage d'un relais
- Effectuer des mesures sur des circuits électriques
- Effectuer un diagnostic sur un circuit d'éclairage
- Exploiter un multimètre et une pince ampèremétrique
- Exploiter des schémas et des outils de mesures dans la recherche de pannes
- Réaliser des diagnostics

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Expositives, participatives et actives
- Travaux individuels et en sous-groupes

PUBLIC

Mécanicien Automobile
Technicien Automobile
Technicien Expert Après-Vente Automobile

PRÉREQUIS

Posséder au moins un diplôme, titre ou certificat (dont CQP ou Socle de compétences CléA)

BÉNÉFICES

Augmenter la satisfaction client avec la réalisation de diagnostics électriques efficaces

LA LECTURE DE SCHÉMA ÉLECTRIQUE

[30 MIN.] 32.5 € H.T.

E-LEARNING

[53081]

BOOSTEZ VOTRE TECHNICITÉ



Tous les équipements embarqués, du système de lève vitre à la gestion moteur, tournent autour d'une architecture mécatronique dont seule la documentation permet d'en comprendre le fonctionnement.

Le technicien ne peut pas faire l'impasse sur ces documentations pas toujours simples de prise en main.

Nous vous apportons des solutions pour lire et comprendre plus facilement les schémas électriques, multimarques ou constructeurs, pour optimiser les interventions électriques.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES OPÉRATIONNELS [Réf. 53081 – 30 MIN.]

- Interpréter un schéma électrique automobile
- Comprendre le fonctionnement d'un système en analysant un schéma électrique

POINTS CLÉS DE LA FORMATION

NIVEAU: 1 / 2 / 3

Le contenu

- Les activités nécessitant l'utilisation de la documentation technique
- Les composants présents dans la schématique électrique
- Les liaisons présentes dans la schématique électrique

Les applications pratiques

- Décrypter un schéma électrique
- Rechercher et identifier les éléments

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Module 100% e-learning alternant méthodes expositives, interactives et quiz formatif

PUBLIC

Mécanicien Automobile
Technicien Automobile
Technicien Expert Après-vente
Automobile

PRÉREQUIS

Posséder au moins un diplôme, titre ou certificat (dont CQP ou Socle de compétences CléA)

BÉNÉFICES

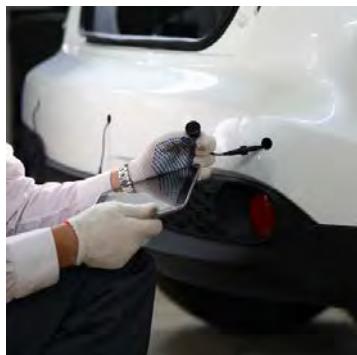
Gagner du temps
et limiter les retours clients

INTERVENIR SUR LES CAPTEURS ET ACTIONNEURS DE TOUTES GÉNÉRATIONS

[2 JOURS] 910 € H.T.



OPTIMISEZ VOS DIAGNOSTICS ÉLECTRONIQUES



Une gestion pilotée via des capteurs et des actionneurs est indispensable à tous les systèmes embarqués, qu'il soit de la gestion moteur, ou un système de confort ou encore un système de sécurité. Pour réussir les diagnostics ou simplement valider un fonctionnement, le contrôle des capteurs et actionneurs est incontournable dans un atelier. Il est **fondamental pour le collaborateur de maîtriser les connaissances techniques et d'adapter sa méthode de travail en maintenance et en diagnostic.**

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES OPÉRATIONNELS [Réf. 53082 - 2 j soit 14h.]

- Définir le principe de la gestion électronique des capteurs et actionneurs
- Analyser les mesures sur les capteurs et actionneurs

POINTS CLÉS DE LA FORMATION

NIVEAU : 1 / 2 / 3

Le contenu

- Le contrôle des capteurs
 - Définir l'intérêt d'un capteur dans l'automobile
 - Identifier les grandes familles de capteur et leur principe de fonctionnement
 - Appréhender l'utilisation de l'oscilloscope
 - Analyser le protocole SENT
- Le contrôle des actionneurs
 - Définir l'intérêt d'un actionneur dans l'automobile
 - Identifier les différents types de pilotage d'un actionneur

Le contenu (suite)

- La gestion électronique des capteurs et actionneurs
 - Acquérir les méthodes de contrôle de différents capteurs et actionneurs dans l'automobile
 - Identifier une méthode de diagnostic d'un capteur et d'un actionneur

Les applications pratiques

- Utiliser les outils de mesures et de contrôles adaptés aux capteurs et aux actionneurs
- Réaliser des contrôles de capteurs
- Réaliser des contrôles d'actionneurs
- Réaliser des diagnostics

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Expositives, participatives et actives
- Travaux individuels et en sous-groupes

PUBLIC

Mécanicien Automobile
Technicien Automobile
Technicien Expert Après-Vente Automobile

PRÉREQUIS

Posséder au moins un diplôme, titre ou certificat (dont CQP ou Socle de compétences CléA)

BÉNÉFICES

Augmenter la performance et la rentabilité de vos ateliers

LES CAPTEURS ET LES ACTIONNEURS

[30 MIN.] 32.5 € H.T.

E-LEARNING

OPTIMISEZ VOS DIAGNOSTICS ÉLECTRONIQUES



La gestion électronique est omniprésente sur tous les systèmes automobiles. Il est indispensable aujourd'hui de maîtriser les rôles et les fonctionnements des capteurs et des actionneurs, pour adapter sa méthode de mesure et réussir son diagnostic. Savoir contrôler des capteurs et des actionneurs pour être plus performant dans la recherche de panne et lors de la remise en conformité.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES OPÉRATIONNELS [Réf. 53083 – 30 MIN.]

- Identifier les principaux capteurs et actionneurs
- Savoir contrôler les principaux capteurs et actionneurs

POINTS CLÉS DE LA FORMATION

NIVEAU: 1 / 2 / 3

Le contenu

- Les caractéristiques des capteurs et des actionneurs
- Les 5 grandes familles de capteurs
- Les 5 grandes familles d'actionneurs
- Analyser le fonctionnement d'un système à gestion électronique

Les applications pratiques

- Rechercher et mettre en œuvre des outils et des méthodes de mesure

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Module 100% e-learning alternant méthodes expositives, interactives et quiz formatif

PUBLIC

Mécanicien Automobile
Technicien Automobile
Technicien Expert Après-vente
Automobile

PRÉREQUIS

Posséder au moins un diplôme, titre ou certificat (dont CQP ou Socle de compétences CléA)

BÉNÉFICES

Booster les contrôles électroniques pour augmenter la rentabilité

INTERVENIR SUR LES SYSTÈMES MULTIPLEXÉS DE TOUTES GÉNÉRATIONS

[2 JOURS] 910 € H.T.

ProPulsion

DÉCOMPLEXIFIEZ LE MULTIPLEXAGE



Plus aucun système ne peut se prévaloir d'être isolé au sein du véhicule.

La multiplicité des équipements, des réseaux, des architectures électriques et électroniques, imposent de comprendre les interactions d'un système en réseau pour adapter ses interventions en conséquence. **Le multiplexage n'est pas un mur technique !** Une formation adaptée à votre activité vous donnera les capacités de réaliser toutes les interventions efficacement et rapidement.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES OPÉRATIONNELS [Réf. 53084 - 2j soit 14h.]

- Identifier les différentes architectures et réseaux des véhicules multiplexés
- Appliquer une méthodologie de mesures et de contrôles sur un véhicule multiplexé
- Distinguer la gestion des fonctions et les conséquences des défauts des réseaux multiplexés
- Intervenir sur un véhicule multiplexé

POINTS CLÉS DE LA FORMATION

NIVEAU : 1/2/3

Le contenu

- Les réseaux et les protocoles
 - Les principes d'un système multiplexé
 - Les principaux composants
 - Les protocoles principaux et leurs méthodes de contrôles
 - Les nouveaux protocoles et leurs méthodes de contrôles
- Les méthodes de mesures et de contrôles
 - Les précautions liées aux interventions sur véhicules multiplexés
- Analysier la gestion et les limites de fonctionnement des réseaux multiplexés
 - La gestion de fonctions multiplexées
 - Les conséquences de défauts sur les réseaux

Le contenu (suite)

- S'approprier les méthodes d'intervention
 - Mettre en œuvre une méthode de diagnostic

Les applications pratiques

- Analyser différents systèmes multiplexés
- Identifier et contrôler la conformité des réseaux multiplexés sur véhicules
- Contrôler à l'aide d'outils de mesures et de contrôles, des véhicules présentant des dysfonctionnements
- Réaliser des diagnostics sur véhicules multiplexés

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Expositives, participatives et actives
- Travaux individuels et en sous-groupes

PUBLIC

Mécanicien Automobile
Technicien Automobile
Technicien Expert Après-Vente Automobile

PRÉREQUIS

Posséder au moins un diplôme, titre ou certificat (dont CQP ou Socle de compétences CléA)

BÉNÉFICES

Intervenir efficacement dans un environnement technologique en constante évolution

INTERVENIR SUR LES ÉQUIPEMENTS ÉLECTRONIQUES EMBARQUÉS

[2 jours] 910 € H.T.

PRENEZ LA MAIN SUR L'ÉLECTRONIQUE



Les grands écrans, les pavés tactiles, les feux à LED, les accès mains-libres et les antidémarrages sont devenus des équipements complexes !

Il est important de savoir différencier une défaillance du système d'une mauvaise manipulation, pour adapter son intervention et ne pas orienter son client vers la concurrence.

La formation permet de découvrir ces systèmes et de développer votre capacité d'intervenir efficacement afin de réaliser la maintenance et le diagnostic de tels équipements.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES OPÉRATIONNELS [Réf. 53085 - 2 j soit 14h.]

- Identifier le principe de fonctionnement des systèmes d'éclairage et de signalisation, d'accès et d'antidémarrage, d'interface homme-machine machine
- Être capable d'effectuer et d'interpréter des mesures sur ces systèmes en utilisant les outils adaptés
- Être capable de réaliser des diagnostics sur ces systèmes

POINTS CLÉS DE LA FORMATION

NIVEAU : 1/2/3

Le contenu

- S'approprier les systèmes d'accès et les antidémarrages :
 - Les systèmes à clés
 - Les systèmes à badge ou à carte
 - Les systèmes à smartphone ou smartkey
- S'approprier les interfaces Homme-Machine :
 - Combinés numériques et virtuels
 - Commandes au volant à courants forts et à courant faible
 - Consoles numériques, tactiles, vocales ou virtuelles
- S'approprier les systèmes d'éclairage et de signalisation :
 - Les LED et leurs pilotages
 - Les éclairages d'ambiances
 - Les éclairages et la signalisation avant et arrière à led, adaptatifs, avec ou sans caméra.
 - La maintenance spécifique des éclairages

Les applications pratiques

- Réaliser des contrôles via des outils de diagnostic et des outils de mesures électriques sur :
 - Système d'éclairage à LED
 - Système d'accès et de démarrage mains libres
 - Écrans, commandes et interfaces de conduite et de navigation
- Réaliser des diagnostics de systèmes défaillants

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Expositives, participatives et actives
- Travaux individuels et en sous-groupes

PUBLIC

Mécanicien Automobile
Technicien Automobile
Technicien Expert Après-Vente Automobile

PRÉREQUIS

Posséder au moins un diplôme, titre ou certificat (dont CQP ou Socle de compétences CléA)

BÉNÉFICES

Professionnaliser son image de marque et fidéliser la clientèle

LA PRÉVENTION DES RISQUES ÉLECTRIQUES POUR LE PERSONNEL AVERTI

[1 JOUR] 455 € H.T.

ANALYSEZ LES RISQUES ÉLECTRIQUES



Les véhicules électriques et hybrides sont soumis à une maintenance régulière. La présence de haut tension nécessite que l'intervenant soit formé aux risques électriques afin de ne pas mettre sa vie en danger. Il doit également connaître ses prérogatives, les activités qu'il peut réaliser seul, en toute sécurité.

Son analyse de risque lui permettra de définir quand il doit passer la main aux personnes habilitées.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES OPÉRATIONNELS [Réf. 51144 - 1j soit 7h.]

- Identifier les risques inhérents à l'exécution d'opérations sur véhicules électriques et hybrides en référence aux prescriptions de l'Afnor NF C18-550

POINTS CLÉS DE LA FORMATION

NIVEAU: 1 / 2 / 3

Le contenu

- L'identification d'un véhicule électrique ou hybride
- Les prescriptions de la norme NF C18-550
- Le rôle et les limites du personnel averti
- Les grandeurs électriques
- Les risques électriques
- L'intervention en cas d'accident
- Les différentes zones de risques

Les applications pratiques

- Découvrir les éléments constitutifs d'une chaîne de traction
- Analyser le risque électrique
- Identifier les situations à risque sur les VE/VH
- Identifier les situations à risque sur les véhicules thermiques

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Expositives, participatives et actives
- Travaux individuels et en sous-groupes

PUBLIC

Opérateur Service rapide,
Mécanicien Automobile,
Technicien Automobile,
Technicien Expert Après-Vente
Automobile, Carrossier-Peintre,
Intervenants de la réparation
automobile

PRÉREQUIS

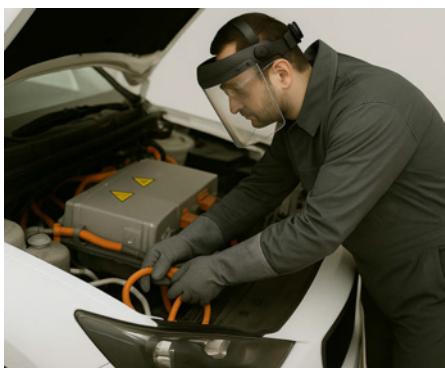
Posséder au moins un diplôme, titre ou certificat (dont CQP ou Socle de compétences CléA)

BÉNÉFICES

Des salariés en capacité de réaliser la maintenance des VE/VH en sécurité

LA PRÉVENTION DES RISQUES SUR VÉHICULES ÉLECTRIQUES ET HYBRIDES [BOL]

[1 JOUR] 455 € H.T.



Depuis 2011, tout professionnel intervenant sur la partie électrique d'un Véhicule Électrique et Hybride doit être habilité (décret 2010_1118). Cette habilitation relève de la responsabilité de l'employeur.

Ce dernier doit s'assurer de la formation de son personnel afin d'être en capacité de justifier de son aptitude à intervenir en toute sécurité. Par conséquent, tout salarié intervenant sur les véhicules doit connaître, au regard des opérations effectuées, les procédures, l'analyse des risques électriques et les EPI nécessaires.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES OPÉRATIONNELS [Réf. 52431 - 1j soit 7h.]

- Identifier les risques inhérents à l'exécution d'opérations sur véhicules électriques et hybrides et appliquer les méthodes en référence aux prescriptions de l'Afnor NF C18-550

POINTS CLÉS DE LA FORMATION

NIVEAU : 1 / 2 / 3

Le contenu

- L'identification d'un véhicule électrique ou hybride
- Les risques électriques et leur analyse
- Les types d'activités à l'atelier et les zones de risques
- Les niveaux d'habilitation
- Les prescriptions de la NF C18-550
- La procédure de consignation/déconsignation
- L'intervention en cas d'accident

Les applications pratiques

- Contrôler la conformité des titres d'habilitation
- Analyser le risque électrique
- Discerner les situations à risques sur les véhicules électriques et hybrides
- Déterminer la limite entre une zone 1 et une zone 4

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Expositives, participatives et actives
- Travaux individuels et en sous-groupes

PUBLIC

Opérateur Service rapide,
Mécanicien Automobile,
Technicien Automobile,
Technicien Expert Après-Vente
Automobile, Carrossier-Peintre,
Intervenants de la réparation
automobile

PRÉREQUIS

Posséder au moins un diplôme, titre ou certificat (dont CQP ou Socle de compétences CléA)

BÉNÉFICES

Des salariés en capacité d'intervenir en toute sécurité dans le respect de la norme NF C18-550

LA PRÉVENTION DES RISQUES SUR VÉHICULES ÉLECTRIQUES ET HYBRIDES [B0L, BCL, B2L, B2VL]

[2 JOURS] 910 € H.T.



Depuis 2011, tout professionnel intervenant sur la partie électrique d'un Véhicule Électrique et Hybride doit être habilité (décret 2010_1118). Cette habilitation relève de la responsabilité de l'employeur.

Ce dernier doit s'assurer de la formation de son personnel afin d'être en capacité de justifier de son aptitude à intervenir en toute sécurité. Par conséquent, tout salarié intervenant sur les véhicules doit connaître, au regard des opérations effectuées, les procédures, l'analyse des risques électriques et les EPI nécessaires.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES OPÉRATIONNELS [Réf. 50540 – 2j soit 14h.]

- Identifier les risques inhérents à l'exécution d'opérations sur véhicules électriques et hybrides et appliquer les méthodes en référence aux prescriptions de l'Afnor NF C18-550

POINTS CLÉS DE LA FORMATION

NIVEAU:1/2/3

Le contenu

- Les véhicules électriques ou hybrides : présentation et technologie
- La découverte et l'analyse des risques électriques
- Les différents types d'activités à l'atelier et les zones de risques
- Les différents niveaux d'habilitation
- Les équipements de protection individuelle et collective (EPI, EPC)

Les applications pratiques

- Réaliser une consignation / déconsignation
- Contrôle des EPI, de l'outillage isolé 1000V et des documents liés à l'habilitation
- Réaliser une intervention en présence d'une pièce nue sous tension (voisinage)
- Analyser une intervention sur véhicule accidenté

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Expositives, participatives et actives
- Travaux individuels et en sous-groupes

PUBLIC

Mécanicien Automobile,
Technicien Automobile,
Technicien Expert Après-Vente
Automobile, Intervenants de la
réparation automobile

PRÉREQUIS

Posséder au moins un diplôme, titre ou certificat (dont CQP ou Socle de compétences CléA)

BÉNÉFICES

Des salariés en capacité d'intervenir en toute sécurité dans le respect de la norme NF C18-550

LA PRÉVENTION DES RISQUES SUR VE/VH POUR LES DÉPANNEURS [B2XL DÉPANNEUR]

[2 JOURS] 910 € H.T.

ProPulsion



Depuis 2011, tout professionnel intervenant sur la partie électrique d'un Véhicule Électrique et Hybride doit être habilité (décret 2010_1118). Cette habilitation relève de la responsabilité de l'employeur.

Ce dernier doit s'assurer de la formation de son personnel afin d'être en capacité de justifier de son aptitude à intervenir en toute sécurité. Par conséquent, tout salarié intervenant sur les véhicules doit connaître, au regard des opérations effectuées, les procédures, l'analyse des risques électriques et les EPI nécessaires.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES OPÉRATIONNELS [Réf. 51059 – 2 j soit 14h.]

- Identifier les risques inhérents à l'exécution d'opérations sur véhicules électriques et hybrides et appliquer les méthodes en référence aux prescriptions de l'Afnor NF C18-550

POINTS CLÉS DE LA FORMATION

NIVEAU: 1 / 2 / 3

Le contenu

- Les consignes de sécurité
- Les différents types de travaux et niveaux d'habilitation
- Les prescriptions de la norme NF C18-550
- Les risques électriques des dépanneurs
- Les EPI/EPC
- La procédure de mise hors tension
- Intervention en cas d'accident ou incident

Les applications pratiques

- Contrôle des EPI et de l'outillage
- Analyse du risque électrique sur différentes situations de véhicules accidentés
- Intervention en présence d'une pièce nue sous tension (voisinage)
- Utilisation des guides d'interventions d'urgence

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Expositives, participatives et actives
- Travaux individuels et en sous-groupes

PUBLIC

Dépanneur - Remorqueur

PRÉREQUIS

Posséder au moins un diplôme, titre ou certificat (dont CQP ou Socle de compétences CléA)

BÉNÉFICES

Des salariés en capacité d'intervenir en toute sécurité dans le respect de la norme NF C18-550

LA PRÉVENTION DES RISQUES ÉLECTRIQUES B2XL DÉPANNEURS REMORQUEURS POUR PERSONNELS HABILITÉS [B0, B2L, B2VL, BCL]

[1 JOUR] 455 € H.T.

ASSUREZ LA SÉCURITÉ DE VOS ÉQUIPES



Depuis 2011, tout professionnel intervenant sur la partie électrique d'un Véhicule Électrique et Hybride doit être habilité (décret 2010_1118). Cette habilitation relève de la responsabilité de l'employeur.

Ce dernier doit s'assurer de la formation de son personnel afin d'être en capacité de justifier de son aptitude à intervenir en toute sécurité. Par conséquent, tout salarié intervenant sur les véhicules doit connaître, au regard des opérations effectuées, les procédures, l'analyse des risques électriques et les EPI nécessaires.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES OPÉRATIONNELS [Réf. 51091 – 1j soit 7h.]

- Identifier les risques inhérents à l'exécution d'opérations sur véhicules électriques et hybrides et appliquer les méthodes en référence aux prescriptions de l'Afnor NFC18-550

POINTS CLÉS DE LA FORMATION

NIVEAU : 1 / 2 / 3

Le contenu

- Les consignes de sécurité
- Les prescriptions de la norme NFC18-550
- Les risques électriques
- La procédure d'intervention sur véhicule en panne et accidenté

Les applications pratiques

- Mise hors tension
- Contrôle des EPI et de l'outillage
- Analyse du risque électrique sur différentes situations de véhicules accidentés
- Intervention en présence d'une pièce nue sous tension (voisinage)
- Utilisation des guides d'interventions d'urgence
- Analyse de situations de véhicules accidentés

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Expositives, participatives et actives
- Travaux individuels et en sous-groupes

PUBLIC

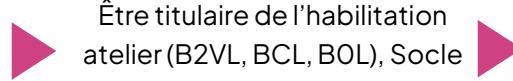
Dépanneur - Remorqueur

PRÉREQUIS

Être titulaire de l'habilitation atelier (B2VL, BCL, B0L), Socle de compétences CLéA

BÉNÉFICES

Des salariés en capacité d'intervenir en toute sécurité dans le respect de la norme NFC18-550



MAINTIEN DE QUALIFICATION : PRÉVENTION DES RISQUES SUR VE/VH [BOL, BCL, B2L, B2VL, B2XL dépanneur-remorqueur]



[1 JOUR] 455 € H.T.

MAINTENEZ LA SÉCURITÉ DE VOS ÉQUIPES



Depuis 2011, tout professionnel intervenant sur la partie électrique d'un véhicule électrique et hybride doit être habilité (décret 2010_1118). Cette habilitation relève de la responsabilité de l'employeur. Ce dernier doit s'assurer de la formation et du maintien des compétences de son personnel, afin d'être en capacité de justifier de son aptitude à intervenir en toute sécurité. Par conséquent, tout salarié intervenant sur les véhicules doit connaître, au regard des opérations effectuées, les procédures, l'analyse des risques électriques et les EPI nécessaires.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES OPÉRATIONNELS [Réf. 53245 - 1j soit 7h.]

- Appliquer les méthodes en référence aux prescriptions de l'Afnor NF C18-550

POINTS CLÉS DE LA FORMATION

NIVEAU : 1 / 2 / 3

Le contenu

- Les consignes de sécurité
- Les prescriptions de la norme NFC18-550
- Les risques électriques
- Les procédures de mise hors tension / consignation, intervention, déconsignation
- La procédure d'intervention sur véhicule en panne et accidenté
- Le rôle et les responsabilités des acteurs habilités

Les applications pratiques

- Consignation, déconsignation
- Contrôler des EPI et l'outillage isolé 1000V
- Analyser un risque électrique
- Analyser des situations de véhicules accidentés
- Intervenir en présence d'une pièce nue sous tension (voisinage)

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Expositives, participatives et actives
- Travaux individuels et en sous-groupes

PUBLIC

Mécanicien Automobile,
Technicien Automobile,
Technicien Expert Après-Vente
Automobile, Intervenants de la
réparation automobile

PRÉREQUIS

Posséder au moins un diplôme, titre ou certificat (dont CQP ou Socle de compétences CléA) Être titulaire de l'habilitation atelier B2VL/BCL/BOL et/ou B2XL Dépanneur-Remorqueur

BÉNÉFICES

Maintenir les compétences de vos salariés en termes de sécurité et dans le respect de la norme NF C18-550

LA PRÉVENTION DES RISQUES ÉLECTRIQUES LORS DE TRAVAUX SOUS TENSION [B2TL]

[3 JOURS] 1 365 € H.T.

ProPulsion

INTERVENEZ SUR LES PACKS BATTERIE



Depuis 2011, tout professionnel intervenant sur la partie électrique d'un Véhicule Électrique et Hybride doit être habilité (décret 2010_1118). Cette habilitation relève de la responsabilité de l'employeur. Les interventions sur les pack batteries des VE/VH nécessitent une habilitation spécifique en plus de l'habilitation classique. En effet, le danger est permanent car il n'est pas possible de mettre hors tension une batterie. Par conséquent, tout salarié intervenant sur ces packs batteries doit connaître et respecter les précautions à prendre, les outillages à utiliser et les procédures à suivre.

PRÉREQUIS

- Avoir au moins 18 ans
- Avoir une formation initiale ou continue en électrotechnique
- Savoir effectuer une mesure à l'aide d'un multimètre ; effectuer un serrage au couple
- Avoir une expérience professionnelle d'au moins six mois dans le domaine des travaux électriques hors tension
- Avoir été formé et habilité pour des opérations des domaines telles que les opérations hors tension selon les prescriptions de la norme NF C 18-550

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES OPÉRATIONNELS [Réf. 52163 – 3 j soit 21h.]

- Acquérir les savoirs et savoir-faire, définis dans les normes NF C18-505-1 et NF C18-505-2-1 pour réaliser des travaux sous tension sur les véhicules à motorisation thermique, électrique ou hybride ayant une énergie embarquée

POINTS CLÉS DE LA FORMATION

NIVEAU: 1 / 2 / 3

Le contenu

- La validation des prérequis
- Les normes NF C18-505-1 et C18-505-2-1
- La connaissance approfondie en électricité
- Les différentes natures de travaux
- Les modes opératoires pour le T.S.T.
- L'intervention en cas d'accident corporel ou incendie

Les applications pratiques

- Effectuer les contrôles préliminaires : installation, mode opératoire, faisabilité
- Réaliser une intervention en présence d'une pièce nue sous tension en respectant les modes opératoires du T.S.T.
- Connaître les documents (ATST, ITST, OTST, ...)
- Analyser le risque électrique

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Expositives, participatives et actives
- Travaux individuels et en sous-groupes

PUBLIC

Technicien Automobile,
Technicien Expert Après-Vente
Automobile

PRÉREQUIS

Voir page suivante.

BÉNÉFICES

Des salariés en capacité
d'intervenir en toute sécurité
dans le respect
de la norme NF C18-550

MAINTIEN DE QUALIFICATION : PRÉVENTION DES RISQUES

LORS DE TRAVAUX SOUS TENSION [B2TL]

[2 JOURS] 910 € H.T.



MAINTENEZ LA SÉCURITÉ DE VOS ÉQUIPES



Depuis 2011, tout professionnel intervenant sur la partie électrique d'un véhicule électrique et hybride doit être habilité (décret 2010_1118). **Cette habilitation relève de la responsabilité de l'employeur.** Ce dernier doit s'assurer de la formation et du maintien des compétences de son personnel, afin d'être en capacité de justifier de son aptitude à intervenir en toute sécurité. Par conséquent, tout **salarié intervenant** sur les véhicules doit connaître, au regard des opérations à effectuer, les procédures, l'analyse des risques électriques et les EPI à utiliser.

PRÉREQUIS

- Avoir au moins 18 ans
- Avoir une formation initiale ou continue en électrotechnique
- Savoir effectuer une mesure à l'aide d'un multimètre ; effectuer un serrage au couple
- Avoir une expérience professionnelle d'au moins six mois dans le domaine des travaux électriques hors tension
- Avoir été formé et habilité pour des opérations des domaines telles que les opérations hors tension selon les prescriptions de la norme NFC 18-550
- Avoir été formé et habilité aux travaux sous tension (B2TL).

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES OPÉRATIONNELS [Réf. 52197 - 2j soit 14 h.]

- Acquérir les savoirs et savoir-faire, définis dans les normes NFC 18-505-1 et NFC 18-505-2-1 pour réaliser des travaux sous tension sur les véhicules à motorisation thermique, électrique ou hybride ayant une énergie embarquée

POINTS CLÉS DE LA FORMATION

NIVEAU : 1 / 2 / **3**

Le contenu

- Les prescriptions des normes NFC 18-550, C18-505-1 et C18-505-2-1
- Les risques électriques et les zones de risques
- Les équipements de protection individuelle et collective
- Les modes opératoires pour les T.S.T.
- Intervention en cas d'accident corporel ou incendie

Les applications pratiques

- Réaliser les contrôles préliminaires (installation, mode opératoire, faisabilité, ...)
- Contrôler les équipements
- Contrôler la conformité des documents
- Analyser le risque électrique
- Réaliser une intervention en respectant les modes opératoires des T.S.T

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Expositives, participatives et actives
- Travaux individuels et en sous-groupes

PUBLIC

Technicien Automobile,
Technicien Expert Après-
Vente Automobile

PRÉREQUIS

Voir ci-dessus.

BÉNÉFICES

Réaliser
des Travaux Sous Tension
du véhicule
en toute sécurité

Pour cette formation, seules les entreprises de moins de 11 salariés peuvent bénéficier du financement ProPulsion.

L'ESSENTIEL DES VÉHICULES ÉLECTRIQUES ET HYBRIDES

[2 jours] 910 € H.T.



Plus d'1 million de véhicules électriques et hybrides rechargeables circulent en France. Avoir des techniciens habilités pour intervenir en toute sécurité sur ces véhicules est une première étape. Aussi, pour proposer une offre de service complète sur les VE/VH, sans faire appel à un prestataire externe, il faut savoir réaliser la maintenance, conseiller les clients, avoir une connaissance de la recharge des batteries et de l'environnement de ces véhicules.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES OPÉRATIONNELS [Réf. 53052 – 2j soit 14h.]

- Être capable d'identifier les particularités techniques d'un véhicule hybride ou électrique

POINTS CLÉS DE LA FORMATION

NIVEAU : 1 / 2 / 3

Le contenu

- Différencier les 2 technologies (VE et VH)
- Découvrir les composants de la chaîne de traction VE
- Découvrir les composants de la chaîne de traction VH
- Le fonctionnement technique d'un VE et d'un VH
- La charge
- La réglementation

Les applications pratiques

- Localiser les composants d'un véhicule électrique
- Localiser les composants d'un véhicule hybride
- Découvrir les actions d'entretien à réaliser
- Rechercher avec un outil de diagnostic les informations importantes sur un VE ou un VH
- Rechercher sur le site constructeur les informations nécessaires pour conseiller un client sur l'achat de son véhicule
- Identifier le principe de charge d'un VE ou d'un VH

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Expositives, participatives et actives
- Travaux individuels et en sous-groupes

PUBLIC

Tout public

PRÉREQUIS

Posséder au moins un diplôme, titre ou certificat (dont CQP ou Socle de compétences CléA)

BÉNÉFICES

S'adapter à la transition énergétique et répondre aux nouvelles attentes des clients

LA MAINTENANCE DES VÉHICULES ÉLECTRIFIÉS POUR LES PERSONNES HABILITÉES

[4 JOURS] 1820 € H.T.



METTEZ-VOUS AU COURANT



Les ventes de véhicules électriques ont passé le cap des 2 millions d'exemplaires à travers le monde en 2018. De plus en plus de Véhicules Électriques et Hybrides sont en circulation en France et arrivent dans les ateliers. Fort de ce constat, de plus en plus de techniciens sont habilités pour intervenir en toute sécurité sur ces véhicules. Afin de proposer une offre de service complète sur les VE/VH, sans faire appel à un prestataire externe, il faut ensuite savoir réaliser la maintenance, le contrôle et le diagnostic de ces véhicules.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES OPÉRATIONNELS [Réf. 50922 – 2x2j soit 28h.]

- Découvrir les composants utilisés sur des véhicules électrifiés
- Découvrir les technologies des machines électriques et de l'électronique de puissance.
- Identifier les technologies des batteries de traction et la recharge des véhicules électrifiés.
- Connaître le fonctionnement des systèmes annexes des véhicules électrifiés.

POINTS CLÉS DE LA FORMATION

NIVEAU: 1/2/3

Le contenu

- Les technologies actuelles sur le marché des VE/VH
- Les batteries de traction (rôle, constitution, principe de fonctionnement)
- Les moteurs électriques (rôle, constitution, principe de fonctionnement)
- Les particularités des Véhicules Électriques et Hybrides

Les applications pratiques

- Mesure de tension et gestion du refroidissement d'une batterie de traction
- Contrôle d'isolement du circuit de traction
- Fonctionnement de l'électronique de puissance et de la transmission d'un VH
- Recherche de pannes sur un Véhicule Électrique et Hybride

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Expositives, participatives et actives
- Travaux individuels et en sous-groupes

PUBLIC

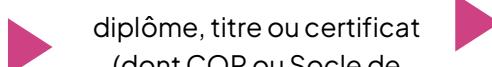
Technicien Automobile,
Technicien Expert Après-Vente
Automobile

PRÉREQUIS

Posséder au moins un diplôme, titre ou certificat (dont CQP ou Socle de compétences CléA)

BÉNÉFICES

Entretenir et diagnostiquer les Véhicules Électriques et Hybrides



PRÉPAREZ-VOUS À L'HABILITATION [B2XL OPÉRATION BATTERIE]

[1 JOUR] 455 € H.T.

SOYEZ EN PHASE AVEC LA RÉGLEMENTATION



En tant que responsable d'atelier de maintenance de véhicules industriels, vous êtes particulièrement concerné par cette réglementation de la norme NF C18-550 : « **toute intervention sur véhicules thermiques, électriques ou hybrides possédant une énergie électrique embarquée de capacité supérieure à 180 Ah doit se faire sous le couvert d'une habilitation** ». Cette habilitation relève de la responsabilité de l'employeur qui doit s'assurer du niveau de formation de ses employés, afin qu'ils interviennent en toute sécurité, en respectant les procédures et l'utilisation des EPI et EPC.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES OPÉRATIONNELS [Réf. 51883 - 1j soit 7h.]

- Identifier les risques inhérents à l'exécution d'opérations batterie possédant une capacité située entre 180 et 275 Ah en référence aux prescriptions de l'Afnor C18-550

POINTS CLÉS DE LA FORMATION

NIVEAU: 1 / 2 / 3

Le contenu

- Le domaine des opérations sur batterie couvert par l'habilitation
- Les zones d'environnement et leurs limites
- Les risques liés aux opérations sur batteries
- L'utilisation et la manipulation des matériels et outillages spécifiques
- L'attitude en cas d'accident ou d'incendie

Les applications pratiques

- Organiser, délimiter et signaler la zone de travail
- Respecter et faire respecter la zone de travail
- Éliminer un risque de présence de tension dans la zone 4
- Vérifier et utiliser le matériel et l'outillage appropriés
- Identifier et contrôler les équipements de protection collective et individuelle

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Expositives, participatives et actives
- Travaux individuels et en sous-groupes

PUBLIC

Mécanicien Automobile,
Technicien Automobile,
Technicien Expert Après-Vente
Automobile, Intervenants de la
réparation automobile

PRÉREQUIS

Être titulaire
de l'habilitation atelier
B2XL dépannage-
remorquage)

BÉNÉFICES

Former ses salariés à
intervenir
en toute sécurité en
respectant
les prescriptions de la norme
NFC 18-550

MAINTIEN DE QUALIFICATION : PRÉVENTION DES RISQUES SUR VE/VH POUR LES DÉMONTEURS RECYCLEURS [B2XL DÉCONSTRUCTEUR]

[2 JOURS] 910 € H.T.

MAINTENEZ LA SÉCURITÉ DE VOS ÉQUIPES



Depuis 2011, tout professionnel intervenant sur la partie électrique d'un Véhicule Électrique et Hybride doit être habilité (décret 2010_1118). Cette habilitation relève de la responsabilité de l'employeur. Ce dernier doit s'assurer de la formation de son personnel afin d'être en capacité de justifier de son aptitude à intervenir en toute sécurité. Par conséquent, tout salarié intervenant sur les véhicules doit connaître, au regard des opérations effectuées, les procédures, l'analyse des risques électriques et les EPI nécessaires.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES OPÉRATIONNELS [Réf. 52456 - 2j soit 14h.]

- Identifier les risques inhérents à l'exécution d'opérations sur véhicules électriques et hybrides et appliquer les méthodes en référence aux prescriptions de l'Afnor NF C18-550

POINTS CLÉS DE LA FORMATION

NIVEAU : 1/2/3

Le contenu

- L'analyse les risques
- Les procédures de consignation et de déconsignation
- Les procédures d'intervention lors d'un remorquage, les particularités d'entreposage des batteries, les EPI et EPC
- Les obligations réglementaires de la norme NF C18-550

Les applications pratiques

- Identifier une supercapacité et la méthode de décharge électrique d'un véhicule Stop & Start
- Découvrir et contrôler les moyens de protection contre les risques
- Réaliser une consignation/déconsignation
- Découvrir les méthodes de dépose des packs batteries des VE/VH

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Expositives, participatives et actives
- Travaux individuels et en sous-groupes

PUBLIC

Démonteur - Recycleur automobile,

PRÉREQUIS

Être titulaire de l'habilitation B2XL déconstructeur, Posséder au moins un diplôme, titre ou certificat (dont CQP ou Socle de compétences CléA)

BÉNÉFICES

Des salariés en capacité d'intervenir en toute sécurité dans le respect de la norme NF C18-550

LA PRÉVENTION DES RISQUES SUR VE/VH POUR LES DÉMONTEURS RECYCLEURS [B2XL DÉCONSTRUCTEUR]

[3 JOURS] 1365 € H.T.

ASSUREZ LA SÉCURITÉ DE VOS ÉQUIPES



Depuis 2011, tout professionnel intervenant sur la partie électrique d'un Véhicule Électrique et Hybride doit être habilité (décret 2010_1118). Cette habilitation relève de la responsabilité de l'employeur.

Ce dernier doit s'assurer de la formation de son personnel afin d'être en capacité de justifier de son aptitude à intervenir en toute sécurité. Par conséquent, tout salarié intervenant sur les véhicules doit connaître, au regard des opérations effectuées, les procédures, l'analyse des risques électriques et les EPI nécessaires.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES OPÉRATIONNELS [Réf. 52074 - 3j soit 21h.]

- Identifier les risques inhérents à l'exécution d'opérations sur véhicules électriques et hybrides et appliquer les méthodes en référence aux prescriptions de l'Afnor NF C18-550

POINTS CLÉS DE LA FORMATION

NIVEAU : 1 / 2 / 3

Le contenu

- L'analyse les risques
- Les procédures de consignation et de déconsignation
- Les procédures d'intervention lors d'un remorquage, les particularités d'entreposage des batteries, les EPI et EPC
- Les obligations réglementaires de la norme NFC18-550

Les applications pratiques

- Identifier une supercapacité et la méthode de décharge électrique d'un véhicule Stop & Start
- Découvrir et contrôler les moyens de protection contre les risques
- Réaliser une consignation/déconsignation
- Découvrir les méthodes de dépose des packs batteries des VE/VH

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Expositives, participatives et actives
- Travaux individuels et en sous-groupes

PUBLIC

Démonteur - Recycleur automobile

PRÉREQUIS

Posséder au moins un diplôme, titre ou certificat (dont CQP ou Socle de compétences CléA).

BÉNÉFICES

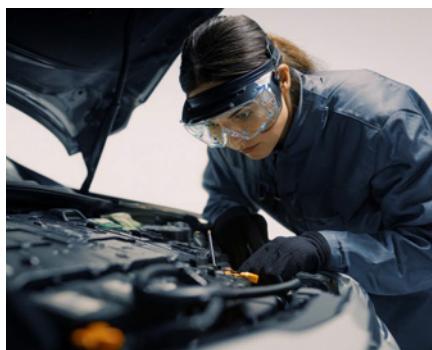
Des salariés en capacité d'intervenir en toute sécurité dans le respect de la norme NF C18-550

DÉCOUVRIR LES RISQUES SUR VÉHICULES ÉLECTRIQUES ET HYBRIDES

[60 MIN.] 65 € H.T

E-LEARNING

ASSUREZ LA SÉCURITÉ DE VOS ÉQUIPES



Les technologies électriques ou hybrides deviennent un standard et vont même devenir obligatoires d'ici 2040 !

La réglementation impose, à présent, que toutes personnes travaillant au voisinage d'installations électriques bénéficient d'une formation à la sécurité et reçoivent une habilitation délivrée par l'employeur.

Lorsqu'on opère sur une source d'énergie électrique embarquée du domaine très basse tension (TBT) et basse tension (BT), il est impératif de connaître les risques liés à ces opérations pour intervenir en toute sécurité.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES OPÉRATIONNELS [Réf. 52391 – 60 MIN.]

- Identifier les risques inhérents à l'exécution d'opérations sur véhicules électriques et hybrides en référence à la norme NF C18-550

POINTS CLÉS DE LA FORMATION

NIVEAU: 1 / 2 / 3

Le contenu

- La réception atelier
 - Les types de véhicules
 - Les risques électriques
- La mise en œuvre de l'entretien
 - La zone d'approche
 - Les intervenants
 - La validation
- La réalisation d'une intervention
 - Sur ou hors chaîne de traction
 - Au voisinage d'une chaîne de traction avec pièce nue

Les applications pratiques

- La sécurisation d'une chaîne de traction
 - L'attestation de consignation
 - La consignation et la déconsignation
- Les intervenants
 - Les fonctions et missions
- Contrôler son titre d'habilitation
 - Le réexamen et le maintien des compétences
- Énoncer les règles de sécurité

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Expositives, participatives et actives
- Travaux individuels et en sous-groupes

PUBLIC

Tout public

PRÉREQUIS

Posséder au moins un diplôme, titre ou certificat (dont CQP ou Socle de compétences CléA)

BÉNÉFICES

Des salariés capables d'identifier les risques liés aux opérations sur VE-VH en référence à la norme NF C18-550

LA CLIMATISATION

[2 JOURS] 910 € H.T.

ProPulsion

NE RESTEZ PAS EN FROID AVEC LA CLIM



Développer vos compétences sur la maintenance des systèmes de climatisation, c'est répondre à une demande forte du marché (contrôle périodique du système de climatisation, recherche de fuite, remplacement de composant, ...). C'est également préparer votre technicien au passage du « test d'aptitude » afin de respecter la réglementation en vigueur. C'est aussi maîtriser les méthodes d'intervention afin d'optimiser vos consommations de fluides frigorigènes.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES OPÉRATIONNELS [Réf. 50236 – 2j soit 14h.]

- Réaliser l'entretien et la maintenance d'un circuit froid et du circuit d'air à l'aide d'une station de climatisation R134A et R1234Y
- Appliquer la réglementation et les règles de sécurité lors de la manipulation des fluides et des équipements

POINTS CLÉS DE LA FORMATION

NIVEAU : 1 / 2 / 3

Le contenu

- Les différents fluides frigorigènes (R-134a, R-1234yf, ...)
- La réglementation en vigueur depuis le 08/05/07
- Les composants du circuit de climatisation
- Le principe de fonctionnement des circuits de climatisation et du circuit d'air
- Le remplacement des composants
- La détection de fuites

Les applications pratiques

- Assurer la maintenance d'un circuit à l'aide de la station
- Utiliser les outils de détection de fuite
- Contrôler l'efficacité du circuit de climatisation
- Remplacer un composant du circuit
- Recharger la station en fluide
- Contrôler les sécurités électriques d'une climatisation

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Expositives, participatives et actives
- Travaux individuels et en sous-groupes

PUBLIC

Opérateur Service rapide,
Mécanicien Automobile,
Technicien Automobile,
Technicien Expert Après-
Vente Automobile,
Carrossier

PRÉREQUIS

Posséder au moins un
diplôme, titre ou certificat
(dont CQP ou Socle de
compétences CléA)

BÉNÉFICES

Des salariés en capacité
d'intervenir sur les circuits R-134a
et R-1234yf. Davantage de chance
d'obtenir l'attestation d'aptitude

LA CLIMATISATION : TEST D'ÉVALUATION

pour l'obtention de l'attestation d'aptitude

[CATÉGORIE 5]

[0,5 JOUR] 273 € H.T.

ORGANISME ÉVALUATEUR DEPUIS 2008



Dans le cadre de la **réglementation en vigueur**, le technicien/mécanicien intervenant sur un système de climatisation d'un véhicule doit être reconnu compétent dans ce domaine. À cet effet, Mobilis propose le passage du **test d'évaluation** correspondant.

En amont, la formation 50236 « La climatisation » (2 jours) permet de s'y préparer.

TEST THÉORIQUE [Réf. 50760 - 0,5 J soit 3h30m]

- Avoir une connaissance élémentaire des impacts des fluides frigorigènes à base de CFC et HCFC sur la couche d'ozone stratosphérique et des fluides frigorigènes à base de CFC, HCFC et HFC sur le climat
- Avoir une connaissance élémentaire des dispositions du règlement (CE) n°2037/2000 relatives à l'utilisation de CFC et HCFC comme fluide frigorigène, des dispositions du règlement n°842/2006 relatives à l'utilisation des HFC, de la directive 2006/40/CE ainsi que des articles R.543-75 à R.543-123 du code de l'environnement

- Connaître les règles de sécurité liées à la manipulation des fluides frigorigènes
- Connaître le fonctionnement des systèmes de climatisation dans les véhicules à moteur
- Savoir identifier les principaux composants d'un système frigorifique et connaître leur fonctionnement
- Savoir associer les dysfonctionnements et les symptômes de fuites

TEST PRATIQUE

- Analyser les documents fournis (données du constructeur, registres de l'équipement, plaque signalétique, ...)
- Identifier le fluide contenu dans l'équipement
- Vérifier le fonctionnement normal de l'équipement
- Savoir associer les dysfonctionnements et les symptômes de fuites
- Connaître les différentes méthodes de détection des fuites et choisir la plus appropriée à une situation donnée
- Connaître la procédure à suivre en cas de fuite
- Remplir les documents attestant que l'équipement a fait l'objet d'un contrôle d'étanchéité
- Manipuler un cylindre de fluide frigorigène
- Effectuer un transfert de fluide d'un cylindre et d'une station
- Connecter d'un dispositif de récupération aux vannes de service d'un système de climatisation et déconnecter ce dispositif

- Procéder à la récupération totale du fluide
- Contrôler la pression finale de récupération
- Déterminer la quantité de fluide récupéré
- Déterminer la quantité d'huile récupérée
- Remonter un élément neuf en respectant les conditions d'étanchéité et de conformité d'origine
- Déterminer la quantité d'huile
- Procéder au tirage au vide
- Savoir en déterminer la durée
- Déterminer la qualité et la quantité d'huile à introduire
- Introduire l'huile
- Déterminer la charge normale de l'installation suivant les données du constructeur
- Charger en fluide frigorigène
- Remplir la fiche d'intervention

PUBLIC

Tout public intervenant sur la maintenance des véhicules climatisés e

PRÉREQUIS

Posséder au moins un diplôme, titre ou certificat (dont CQP ou Socle de compétences CléA)

BÉNÉFICES

Une attestation d'aptitude sera délivrée par Mobilis après réussite du candidat au test

DIAGNOSTIC AVANCÉ DE LA CLIMATISATION

[2 JOURS] 910 € H.T.



PRENEZ LA TEMPÉRATURE



Intervenir sur un système climatisé aujourd’hui ne se limite plus à remplir en gaz le circuit du véhicule. Moins de froid, pas assez de chaud, problème de température au niveau d'une bouche d'air, ... autant de nouveaux symptômes client en lien avec les nouveaux équipements des systèmes de climatisation. Des symptômes clients plus nombreux et plus complexes, qui imposent davantage de connaissance et de maîtrise pour intervenir rapidement sur la ou les causes du dysfonctionnement.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES OPÉRATIONNELS [Réf. 51196 – 2 j soit 14h.]

- Identifier le principe de fonctionnement d'une climatisation automatique
- Réaliser le diagnostic d'une climatisation automatique en appliquant une méthode et en utilisant les outils spécifiques

POINTS CLÉS DE LA FORMATION

NIVEAU : 1/2/3

Le contenu

- Le diagnostic, les contrôles et les stratégies de fonctionnement d'une climatisation régulée
- Les méthodes de contrôle et de remplacement des capteurs et actionneurs
- La composition d'une climatisation régulée
- Le compresseur à cylindrée variable
- Le compresseur des véhicules électriques

Les applications pratiques

- Isoler un composant défaillant
- Appliquer une méthodologie de recherche de panne
- Contrôler les capteurs et les actionneurs
- Mesurer des températures et des pressions du fluide sur véhicules
- Diagnostiquer un circuit hydraulique
- Utiliser un outil diagnostic

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Expositives, participatives et actives
- Travaux individuels et en sous-groupes

PUBLIC

Mécanicien Automobile,
Technicien Automobile,
Technicien Expert
Après-Vente
Automobile

PRÉREQUIS

Posséder au moins un diplôme, titre ou certificat (dont CQP ou Socle de compétences CléA)

BÉNÉFICES

Optimiser le temps de diagnostic de vos techniciens et proposer une « prestation climatisation » complète

L'ENTRETIEN ET LA MAINTENANCE DU CIRCUIT DE CLIMATISATION

[1H30] 97.5 € H.T.

E-LEARNING

EXPLOREZ LA BOUCLE DE FROID



Développer vos compétences sur la maintenance des systèmes de climatisation, c'est répondre à une demande forte du marché (contrôle périodique du système de climatisation, recherche de fuite, remplacement de composant, ...). Intervenir sur un système climatisé nécessite que l'entreprise et les salariés soient en conformité avec la réglementation.

Avec ce premier niveau de formation, préparez vos salariés pour faciliter leur montée en compétences sur l'entretien de la climatisation.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES OPÉRATIONNELS [Réf. 52401 - 90 MIN.]

- Identifier le principe de fonctionnement des circuits de climatisation
- Découvrir la réglementation concernant la manipulation des fluides et les équipements pour l'entretien d'un circuit de climatisation

POINTS CLÉS DE LA FORMATION

NIVEAU: 1 / 3

Le contenu

- Les différentes familles des fluides frigorigènes et leurs impacts sur l'environnement
 - Caractéristiques et utilisation des fluides
 - Leurs impacts sur l'environnement
 - Fluides HFO R1234YF
- La boucle de froid
 - Le principe de fonctionnement du circuit froid (Détendeur/calibreur) et les caractéristiques des composants
 - L'identification des fluides sur le véhicule
 - Les propriétés et caractéristiques des fluides
 - La détection de fuite
 - Le contrôle d'efficacité

Le contenu

- La réglementation en vigueur
 - Fiche d'intervention, tableau bilan fluide
 - Règles de sécurité lors des manipulations
- Définition PRP et ODP

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Expositives, participatives et actives
- Travaux individuels et en sous-groupes

PUBLIC

Carrossier-peintre
Mécanicien Automobile
Opérateur Service Rapide
Technicien Automobile
Technicien Expert Après-Vente

PRÉREQUIS

Posséder au moins un diplôme, titre ou certificat (dont CQP ou Socle de compétences CléA)

BÉNÉFICES

Des salariés préparés pour suivre les formations présentielle et être plus rapidement opérationnels

LES SYSTÈMES DE CLIMATISATION RÉVERSIBLE DES VE/VH

[1 JOUR] 455 € H.T.



SOUFFLEZ LE CHAUD ET LE FROID



Pour réguler la température de l'habitacle des VE/VH, le système le plus efficace et le plus « écologique » est la **climatisation réversible** (pompe à chaleur). Malgré les similitudes physiques du matériel et des raccords de services avec une climatisation « classique », **les méthodes d'entretien et de réparations sont spécifiques**. Les techniciens doivent impérativement respecter les précautions d'intervention. La formation permet d'identifier avec précision le **système de gestion d'air** et d'appliquer les **méthodes préconisées**.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES OPÉRATIONNELS [Réf. 53000 – 1j soit 7h.]

- Identifier les méthodes d'intervention dans le cadre de la maintenance d'une climatisation réversible sur un véhicule électrique ou hybride

POINTS CLÉS DE LA FORMATION

NIVEAU : 1/2/3

Le contenu

- Le principe d'un circuit de climatisation réversible
- L'architecture d'un circuit de climatisation réversible fluide/air et fluide/eau/ air
- La localisation des composants d'une climatisation réversible
- Le circuit de climatisation réversible avec compresseur à suralimentation

Les applications pratiques

- Utiliser la station de climatisation quand le circuit est équipé d'un compresseur électrique
- Contrôler l'efficacité :
 - En mode climatisation
 - En mode chauffage
- Identifier une méthode de démontage et remontage d'un compresseur électrique

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Expositives, participatives et actives
- Travaux individuels et en sous-groupes

PUBLIC

Carrossier-peintre
Mécanicien automobile
Opérateur Service Rapide
Technicien Automobile
Technicien Expert Après-Vente Automobile

PRÉREQUIS

Posséder au moins un diplôme, titre ou certificat (dont CQP ou Socle de compétences CléA)

BÉNÉFICES

Pérenniser l'activité de maintenance des climatisations sur tous les véhicules électriques et hybrides

INTERVENIR SUR LES SYSTÈMES DE RÉDUCTION DES NO_x

[2 JOURS] 910 € H.T.



PRÉPAREZ-VOUS À LA DÉNO_x



La quasi-totalité des véhicules diesel commercialisés de nos jours est équipée de la technologie SCR (Selective Catalytic Reduction). **Le nombre d'entrées atelier nécessitant d'intervenir sur ces systèmes de dépollution va donc fortement progresser.** Pour répondre à cette opportunité, vos équipes doivent identifier et comprendre le fonctionnement de ces nouveaux systèmes. **Maîtriser les méthodes d'intervention qui leur sont associées, c'est garantir un diagnostic et un contrôle de qualité sur l'ensemble des véhicules diesel Euro 6.**

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES OPÉRATIONNELS [Réf. 52221 - 2j soit 14h.]

- Décrire les caractéristiques et le fonctionnement des systèmes de traitement des NO_x équipant des moteurs diesel
- Interpréter des valeurs relevées avec des outils de mesure sur des systèmes de traitement des NO_x équipant des moteurs diesel

POINTS CLÉS DE LA FORMATION

NIVEAU : 1/2/3

Le contenu

- Le traitement des NO_x et la problématique réglementaire
- Le rôle et le fonctionnement de l'EGR basse pression, du SCR, des pièges à NO_x
- Les procédures de maintenance du système SCR
- Les stratégies de fonctionnement des systèmes, leurs contrôles et leurs diagnostics

Les applications pratiques

- Réalisation d'une procédure de maintenance d'un système SCR
- Contrôle et diagnostic des éléments composant les dispositifs de dépollution
- Analyse de gaz et interprétation des résultats

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Expositives, participatives et actives
- Travaux individuels et en sous-groupes

PUBLIC

Mécanicien Automobile,
Technicien Automobile
Technicien Expert
Après-Vente
Automobile

PRÉREQUIS

Posséder au moins un diplôme, titre ou certificat (dont CQP ou Socle de compétences CléA)

BÉNÉFICES

Mettre en œuvre les opérations de maintenance, de contrôle et de diagnostic sur les systèmes de traitement des NO_x

DÉPOLLUTION DIESEL, SYSTÈME SCR_ADBLUE®

[30 MIN.] 32.5 € H.T.

E-LEARNING

APPRÉHENDEZ LES SYSTÈMES SCR



La quasi-totalité des véhicules diesel commercialisés de nos jours est équipée de la technologie SCR (Selective Catalytic Reduction). Le nombre d'entrées atelier nécessitant d'intervenir sur ces systèmes de dépollution progresse. Pour répondre à cette opportunité, vos équipes doivent identifier et comprendre le fonctionnement de ces nouveaux systèmes. Appréhender les méthodes d'intervention qui leur sont associées, c'est garantir une maintenance de qualité sur l'ensemble des véhicules diesel Euro 6.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES OPÉRATIONNELS [Réf. 52421 -30 MIN.]

- Décrire le principe de fonctionnement du système SCR
- Décrire les caractéristiques et les opérations de maintenance du système d'additivation AbBlue

POINTS CLÉS DE LA FORMATION

NIVEAU:1/2/3

Le Contenu

- Les oxydes d'azote
- L'agent réducteur de NOx
- Les composants du système SCR
- La réduction des NOx
 - Les réactions chimiques
 - Les principaux avantages du système SCR

- Les stratégies de fonctionnement du système SCR
- Les spécificités de l'AbBlue
 - Les règles d'hygiène et de sécurité.
 - Les conditions de conservation et sa méthode de contrôle
 - Son rôle au sein du système de dépollution
- Les opérations d'entretien
 - Les méthodes de remplissage de réservoirs AbBlue
 - La procédure de rinçage du circuit

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Module 100% e-learning alternant méthodes expositives, interactives et quiz formatif

PUBLIC

Tout public

PRÉREQUIS

Posséder au moins un diplôme, titre ou certificat (dont CQP ou Socle de compétences CléA)

BÉNÉFICES

Apportez à vos collaborateurs un premier niveau de connaissance sur le système dépollution diesel SCR

DÉPOLLUTION DIESEL, SYSTÈME EGR ET PIÈGE À NOx

[30 MIN.] 32.5 € H.T.

E-LEARNING

APPRÉHENDEZ LE TRAITEMENT DES NOx



La totalité des véhicules diesel commercialisés de nos jours est équipée d'un système de dépollution pour traiter les oxydes d'azote (NOx). Le nombre d'intervention sur ces systèmes de dépollution augmente. Pour répondre à cette demande, vos équipes doivent identifier et comprendre le fonctionnement de ces nouveaux systèmes de dépollution diesel. Appréhender les méthodes d'intervention qui leur sont associées, c'est garantir une maintenance de qualité sur l'ensemble des véhicules diesel Euro 6d.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES OPÉRATIONNELS [Réf. 52422 – 30 MIN.]

- Décrire le principe de fonctionnement du système EGR basse pression
- Décrire le principe de fonctionnement du système piège à NOx

POINTS CLÉS DE LA FORMATION

NIVEAU : 1 / 2 / 3

Le Contenu

- L'origine des NOx :
 - La température de combustion
 - Le rapport air/carburant
 - Leur composition
- Le rôle et le fonctionnement de l'EGR basse pression :
 - Les différents types d'EGR
 - Le principe de fonctionnement du système EGR basse pression
 - Les stratégies de fonctionnement des systèmes EGR
 - Les inconvénients et les avantages de l'EGR basse pression
- Le rôle et le fonctionnement du piège à NOx :
 - Les différentes appellations et la composition du piège à NOx
 - Le principe de fonctionnement du système NSR
 - Les inconvénients et les avantages du système NSR

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Module 100% e-learning alternant méthodes expositives, interactives et quiz formatif

PUBLIC

Tout public

PRÉREQUIS

Posséder au moins un diplôme, titre ou certificat (dont CQP ou Socle de compétences CléA)

BÉNÉFICES

Apportez à vos collaborateurs un premier niveau de connaissance sur le traitement des NOx

INJECTION ET DÉPOLLUTION ESSENCE Contrôle et Diagnostic

[2 JOURS] 910 € H.T.



Les **véhicules essence** sont majoritaires sur le marché des véhicules neufs, leurs systèmes d'injection et de dépollution deviennent sophistiqués. Les **tensions d'allumage** et les **pressions d'injection** sont de plus en plus élevées et peuvent mettre en danger vos techniciens. Par expérience, les techniciens maîtrisent les motorisations diesel et sont moins à l'aise sur les systèmes essence par manque de connaissances. Cette formation permet de **maîtriser les procédures** d'intervention et de **limiter les erreurs de diagnostic** afin de garantir la sécurité des techniciens tout en gagnant en performances.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES OPÉRATIONNELS [Réf. 53146 – 2 j soit 14h.]

- Identifier le principe de fonctionnement des systèmes d'injection et de dépollution essence
- Contrôler et diagnostiquer les systèmes d'injection et de dépollution essence

POINTS CLÉS DE LA FORMATION

NIVEAU : 1/2/3

Le contenu

- La préparation du mélange (Richesse et Lambda)
- Les systèmes d'injection indirecte (circuit, pompe et injecteurs)
- Les systèmes d'injection directe (circuit, pompes et injecteurs)
- Le catalyseur 3 voies, la boucle de régulation de richesse et la sonde O2 aval
- Les sondes O2 à saut de tension
- Les sondes O2 à large bande
- Les systèmes de dépollution du moteur essence (Canister et filtre à particule GPF)

Les applications pratiques

- Contrôler des systèmes à injection indirecte
- Contrôler des systèmes à injection directe
- Effectuer les opérations de maintenance liées au circuit de carburant d'une injection directe
- Contrôler la boucle de régulation de richesse avec sonde O2 à saut de tension
- Contrôler la boucle de régulation de richesse avec sonde O2 à large bande
- Diagnostiquer une panne liée à l'injection et/ou à la dépollution du moteur essence
- Effectuer des analyses de gaz sur des véhicules essence

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Expositives, participatives et actives
- Travaux individuels et en sous-groupes

PUBLIC

Mécanicien Automobile
Technicien Automobile
Technicien Expert Après-Vente Automobile

PRÉREQUIS

Posséder au moins un diplôme, titre ou certificat (dont CQP ou Socle de compétences CléA)

BÉNÉFICES

Garantir la sécurité des intervenants
Optimiser le diagnostic des systèmes d'injection essence

SUPER ÉTHANOL E85, MAINTENANCE ET DIAGNOSTIC

[1 JOUR] 455 € H.T.

BOOSTEZ VOTRE EXPERTISE E85



Face à la hausse des coûts de carburant, la demande pour l'E85 croît constamment, et avec elle, le besoin de maintenance spécialisée. Le **carburant E85** présente des caractéristiques distinctes qui peuvent entraîner des **pannes spécifiques**, surtout sur les véhicules non adaptés. Cette formation vous donne les compétences pour identifier et diagnostiquer efficacement les véhicules qui circulent avec du E85. Bénéficiez d'un savoir-faire précis pour **mieux servir vos clients** et développer un **atout technique différenciant**.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES OPÉRATIONNELS [Réf. 53147 - 1j soit 7h.]

- Identifier la réglementation et le fonctionnement des systèmes de conversion liés à l'utilisation du super éthanol E85
- Mettre en œuvre des opérations de contrôle et de recherche de panne sur des véhicules fonctionnant au super éthanol E85

POINTS CLÉS DE LA FORMATION

NIVEAU : 1 / 2 / 3

Le contenu

- Les biocarburants
- Les caractéristiques du super éthanol E85
- La combustion et les impacts du super éthanol E85 sur le fonctionnement du moteur
- La réglementation (les arrêtés relatifs aux conditions d'homologation et le contrôle technique)
- Les solutions proposées pour rouler au super éthanol E85
- Le fonctionnement d'un système de conversion par boîtier additionnel
- Les circuits de carburant et la boucle de régulation de richesse du moteur essence

Les applications pratiques

- Identifier un véhicule « flexfuel » (identification administrative et technologique)
- Mettre en œuvre différentes solutions de mesure du taux d'éthanol
- Paramétrier un boîtier de conversion
- Contrôler la boucle de régulation de richesse sur un véhicule fonctionnant au super éthanol
- Rechercher une panne sur un véhicule fonctionnant au super éthanol
- Interpréter des analyses de gaz sur des véhicules fonctionnant au super éthanol

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Expositives, participatives et actives
- Travaux individuels et en sous-groupes

PUBLIC

Mécanicien Automobile
Technicien Automobile
Technicien Expert Après-
Vente Automobile

PRÉREQUIS

Posséder au moins un diplôme, titre ou certificat (dont CQP ou Socle de compétences CléA)

BÉNÉFICES

Limiter la sous-traitance, fidéliser sa clientèle et gagner en notoriété.

LE DIAGNOSTIC DES MOTORISATIONS THERMIQUES

[2 JOURS] 910 € H.T.

ProPulsion



Les systèmes d'injection haute pression, les sondes Lambda à large bande, le traitement des Nox avec AdBlue et les filtres à particules sont des éléments qui composent la gestion moteur. Ces technologies sont souvent concernées par des dysfonctionnements et engendrent des difficultés de recherche de panne. Les **erreurs de diagnostic** et le **temps passé** pénalisent la **rentabilité de l'atelier**.

Développer les compétences des techniciens permet de trouver les pannes du premier coup et de **gagner en efficacité**. La facturation est établie au juste prix et vos **clients sont satisfaits**.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES OPÉRATIONNELS [Réf. 53148 – 2j soit 14h.]

- Diagnostiquer des systèmes de gestion moteur essence et diesel

POINTS CLÉS DE LA FORMATION

NIVEAU: 1/2/3

Le contenu

- Rappels technologiques sur :
 - Les systèmes d'injection, d'allumage et de dépollution des moteurs essence
 - Les systèmes d'injection et de dépollution des moteurs diesel

Les applications pratiques

- Diagnostiquer des véhicules en panne à partir de plaintes clients
- Réaliser des diagnostics sur des systèmes de gestion moteur essence et diesel
- Exemples d'éléments de pannes : Déphaseur d'arbre à cames, sonde Lambda à large bande, débitmètre d'air, bobine d'allumage, pompe haute pression, injecteur...

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Expositives, participatives et actives
- Travaux individuels et en sous-groupes

PUBLIC

Mécanicien Automobile
Technicien Automobile
Technicien Expert Après-
Vente Automobile

PRÉREQUIS

Posséder au moins un diplôme, titre ou certificat (dont CQP ou Socle de compétences CléA)

BÉNÉFICES

Réduire les erreurs de diagnostic
Optimiser les interventions
Améliorer la rentabilité

UTILISER VOTRE OUTIL DE DIAGNOSTIC MULTIMARQUES DANS VOS ACTIVITÉS QUOTIDIENNES

[2 JOURS] 910 € H.T.



MAÎTRISEZ VOTRE OUTIL DE DIAGNOSTIC



L'utilisation d'un outil de diagnostic est aujourd'hui incontournable dans un atelier. De la maintenance au diagnostic, l'outil est présent pour réaliser l'entretien d'un véhicule, le codage d'éléments ou assurer la mise en place d'une procédure de recherche de panne etc. Les outils de diagnostic cumulent également un grand nombre d'options, carte de mesure, base de données... Maîtriser l'ensemble des fonctions de l'outil est indispensable à la réussite des différents travaux d'un atelier.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES OPÉRATIONNELS [Réf. 51859 - 2 j soit 14h.]

- Décrire les conditions d'utilisation de votre outil de diagnostic
- Exploiter votre outil de diagnostic

POINTS CLÉS DE LA FORMATION

NIVEAU : 1/2/3

Le contenu

- Le rôle de l'outil de diagnostic
- Les activités métiers liées à l'outil
- Les formats d'outils et options possibles
- Les conditions du bon fonctionnement de l'outil
- La norme EOBD
- La méthode de diagnostic et l'outil

Les applications pratiques

- Effectuer les fonctions réglage et paramétrage de l'outil
- Comparer les fonctions EOBD et gestion moteur
- Effectuer des opérations de maintenance à l'aide de l'outil
- Exploiter les onglets diagnostic d'un système
- Appliquer une méthode de diagnostic à l'aide de l'outil

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Expositives, participatives et actives
- Travaux individuels et en sous-groupes

PUBLIC

Mécanicien Automobile,
Technicien Automobile,
Technicien Expert
Après-Vente
Automobile

PRÉREQUIS

Posséder au moins un diplôme, titre ou certificat (dont CQP ou Socle de compétences CléA)

BÉNÉFICES

Une utilisation optimale de votre outil de diagnostic

LA MAINTENANCE DES CALCULATEURS D'UN VÉHICULE [MISE A JOUR, PROGRAMMATION, CODAGE]

[1 JOUR] 455 € H.T.

RÉALISEZ UNE OPÉRATION GAGNANTE



Depuis 2009, la norme Euro 5 impose aux constructeurs et équipementiers automobile l'obligation de permettre aux réparateurs indépendants de réaliser les opérations de maintenance sur tout type de véhicules.

Afin de répondre aux besoins des réparateurs, le GNFA en collaboration avec d'autres acteurs de la branche des services, s'est mobilisé afin de rendre cette activité accessible à tous. Pour développer l'activité de la maintenance des calculateurs et gagner en autonomie, il faut connaître les précautions et les méthodes de maintenance des calculateurs.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES OPÉRATIONNELS [Réf. 52251 - 1j soit 7h.]

- Définir le principe de la maintenance des calculateurs
- Mettre en œuvre les règles à respecter pour réaliser la maintenance des calculateurs

POINTS CLÉS DE LA FORMATION

NIVEAU : 1/2/3

Le contenu

- Présentation de la réglementation Euro 5 et de la norme SAE J2534
- Reprogrammation : les différentes possibilités et les nécessités d'une reprogrammation
- Fonctionnement : mises à jour et disparité des constructeurs
- Précautions à respecter : mise en œuvre, matériels associés et téléchargement de pilotes

Les applications pratiques

- Mise en œuvre des règles à respecter
- Démonstration d'une reprogrammation
- Démonstration d'un télécodage
- Opération de remplacement d'un actionneur
- Découverte des sites constructeur et équipementier

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Expositives, participatives et actives
- Travaux individuels et en sous-groupes

PUBLIC

Technicien Automobile,
Technicien Expert Après-Vente Automobile,

PRÉREQUIS

Posséder au moins un diplôme, titre ou certificat (dont CQP ou Socle de compétences CléA)

BÉNÉFICES

Réaliser les opérations de maintenance, élargir son champ d'intervention, pérenniser son activité

REPLACER LES PIÈCES D'USURES DES BOÎTES DE VITESSES MODERNES

[2 JOURS] 910 € H.T.

PASSEZ À LA VITESSE SUPÉRIEURE



Nouvelle boîte mécanique, double embrayage, boîte automatique, boîte robotisée, embrayage à rattrapage automatique d'usure, volant bi-masse... Autant de technologies qui bousculent les savoirs faire lors des interventions en atelier.

Ces dernières années, bon nombre de nouveautés technologiques sont utilisées. Ces technologies d'embrayages spécifiques ont un impact fort sur les compétences à l'atelier. Maîtriser ces systèmes vous permettra de rester opérationnel même sur les transmissions les plus récentes.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES OPÉRATIONNELS [Réf. 51681 – 2 j soit 14h.]

- Identifier le principe de fonctionnement des boîtes de vitesses
- Réaliser l'entretien, la maintenance des boîtes de vitesses

POINTS CLÉS DE LA FORMATION

NIVEAU : 1/2/3

Le contenu

- Les différentes boîtes de vitesses
- Le rôle des volants bi-masse
- Le principe de fonctionnement des boîtes de vitesses mécaniques, robotisées à simple et à double embrayages, automatique et variation continue
- Les précautions d'intervention
- Les opérations d'entretien et de maintenance

Les applications pratiques

- Contrôler un volant bi-masse
- Remplacer et réarmer un mécanisme d'embrayage à rattrapage automatique
- Remplacer un double embrayage sec
- Remplacer un double embrayage humide (bain d'huile)
- Intervenir sur les commandes des boîtes
- Utiliser l'outil de diagnostic

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Expositives, participatives et actives
- Travaux individuels et en sous-groupes

PUBLIC

Opérateur service rapide,
Mécanicien Automobile,
Technicien Automobile



PRÉREQUIS

Posséder au moins un diplôme, titre ou certificat (dont CQP ou Socle de compétences CléA)



BÉNÉFICES

Intervenir sur des transmissions récentes avec efficacité

L'ENTRETIEN DES BOÎTES DE VITESSES ROBOTISÉES ET AUTOMATIQUES

[1 JOUR] 455 € H.T.



Chez certains constructeurs généralistes, 100% des véhicules haut de gamme sont commercialisés uniquement avec des boîtes de vitesses automatisées. Réaliser les vidanges des boîtes de vitesses robotisées ou automatiques, c'est répondre à une demande marché en forte progression (3 véhicules sur 5 sont vendus avec une BVR ou BVA). C'est une solution pour augmenter vos entrées atelier. Ces technologies ainsi que leurs méthodes d'intervention sont spécifiques par rapport à une boîte de vitesses mécanique. La maîtrise de ces compétences vous permettra de réaliser des entretiens avec la garantie constructeur préservée.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES OPÉRATIONNELS [Réf. 52222 - 1j soit 7h.]

- Appliquer les méthodes d'entretien des boîtes de vitesses robotisées et automatiques

POINTS CLÉS DE LA FORMATION

NIVEAU : 1/2/3

Le contenu

- Les différents types de transmission et leur principe de fonctionnement
- Les normes et homologations des huiles pour transmissions
- Les méthodes de vidange, de remplissage des divers types de boîte de vitesses (ZF, Aisin Warner, DSG...)
- Les méthodes d'entretien des constructeurs

Les applications pratiques

- Réaliser une vidange et mise à niveau sur une boîte de vitesses automatiques à gestion électronique
- Identifier et réaliser l'entretien d'une boîte double embrayage type DSG6 ou DSG7

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Expositives, participatives et actives
- Travaux individuels et en sous-groupes

PUBLIC

Mécanicien Automobile,
Technicien Automobile



PRÉREQUIS

Posséder au moins un diplôme, titre ou certificat (dont CQP ou Socle de compétences CléA)



BÉNÉFICES

Augmenter le trafic atelier et le CA avec des révisions respectant les préconisations constructeurs

RÉALISER LA MAINTENANCE DES BOITES DE VITESSES DES VE / VH

[1 JOUR] 455 € H.T.



RESTEZ BRANCHÉ AVEC LES BOITES DES VE/VH



Les véhicules hybrides et électriques occupent une place de plus en plus importante sur le marché de l'après-vente automobile. Les transmissions de ces véhicules sont particulières et leur maintenance est peu maîtrisée dans les ateliers. Les interventions nécessitent de nouvelles compétences qui vont devenir rapidement incontournables. Cette formation basée sur des travaux pratiques permet de se familiariser avec la technologie et les interventions des **boites de vitesses des VE-VH**, afin de prendre en charge, dans vos ateliers, les opérations les plus courantes en toute sécurité.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES OPÉRATIONNELS [Réf. 53164 - 1j soit 7h.]

- Identifier les spécificités de la maintenance des transmissions des véhicules électriques et hybrides

POINTS CLÉS DE LA FORMATION

NIVEAU : 1 / 2 / 3

Le contenu

- Le fonctionnement de la chaîne cinématique de transmission d'un véhicule électrique
 - Réducteur, inverseur, blocage de transmission
- Les chaînes cinématiques de transmission des véhicules hybrides
 - Boîte auto, double embrayage, train épicycloïdal, boîte robotisée, convertisseur de couple
 - Les commandes
- Les spécificités de la maintenance des chaînes cinématiques des VE et des VH

Les applications pratiques

- Localiser les éléments de la chaîne cinématique sur des véhicules
- Sélectionner le plan d'entretien en fonction des véhicules
- Remplacer un train épicycloïdal

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Expositives, participatives et actives
- Travaux individuels et en sous-groupes

PUBLIC

Mécanicien
Automobile, Opérateur
Service Rapide



PRÉREQUIS

Posséder au moins un diplôme, titre ou certificat (dont CQP ou Socle de compétences CléA)



BÉNÉFICES

Pérenniser l'activité de maintenance en intégrant les VE/VH. Et garantir la sécurité des compagnons

Nous sommes là pour donner une nouvelle énergie à vos équipes.

Mobipolis est le pôle d'excellence de la formation dédié aux entreprises de la mobilité.

Dans nos 15 centres de formation au top de la technologie partout en France, vous trouverez une offre de formation en apprentissage, en formation continue ou en reconversion professionnelle.

Commerce VN/VO

Maintenance

Carrosserie-Peinture

Service après-vente

Pièces de rechange

Management

www.mobipolis.fr

GNFA
devient

 **Mobipolis**
FORMER POUR TRANSFORMER

S'APPROPRIER LA LÉGISLATION APPLIQUÉE A L'APRÈS-VENTE AUTOMOBILE

[2 JOURS] 910 € H.T.



DISCERNEZ VOS DROITS ET OBLIGATIONS



La réglementation qui régit les relations contractuelles entre le réparateur et ses clients est en constante évolution. Aujourd’hui, les clients sont de mieux en mieux informés et de plus en plus conseillés par les associations de consommateurs et assistances juridiques. De plus, la jurisprudence provient des décisions de justice rendues par les tribunaux et cours dans une situation juridique donnée. Les professionnels doivent restés informés pour respecter la législation, éviter les contentieux et renforcer leur professionnalisme.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES OPÉRATIONNELS [Réf. 32010 - 2 j soit 14h.]

- Définir le mouvement consumériste
- Décrire le cadre juridique français
- Différencier la réglementation en matière de maintenance/ réparation
- Distinguer la réglementation en matière de protection de l'environnement

POINTS CLÉS DE LA FORMATION

NIVEAU : 1/2/3

Le contenu

- Le consumérisme : définition, textes et acteurs
- L’organisation juridique française
- Les garanties légales et contractuelles
- Les droits, les obligations et responsabilités du réparateur
- Les documents contractuels de l’après-vente
- La protection de l’environnement et la gestion des déchets

Les applications pratiques

- Analyser des cas de litige clients après-vente
- Réaliser un autodiagnostic des ateliers en termes de protection de l’environnement
- Classer les déchets selon leurs catégories

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Expositives, participatives et actives
- Travaux individuels et en sous-groupes

PUBLIC

Tout professionnel qualifié des services de l’automobile en contact avec les clients de l’après-vente

PRÉREQUIS

Posséder au moins un diplôme, titre ou certificat (dont CQP ou Socle de compétences CléA)

BÉNÉFICES

Développer la compétence législative de vos équipes pour limiter tout risque et optimiser l’expérience client



PILOTER LA QUALITÉ SERVICE AU QUOTIDIEN DANS L'APRÈS-VENTE

[2JOURS] 910€ H.T.



BONIFIEZ L'EXPERIENCE CLIENT



Le suivi de l'expérience client est un thème majeur face aux changements de comportements des consommateurs et à une concurrence accrue dans un marché très turbulent. Savoir utiliser les méthodes, outils et indicateurs de la démarche qualité permettra d'agir dans une logique d'amélioration continue. Le pilotage de la qualité service est aujourd'hui incontournable pour améliorer la fidélisation client et contribuer également à la profitabilité des activités après-vente.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES OPÉRATIONNELS [Réf. 32027 – 2j soit 14h.]

- Identifier les enjeux de la démarche qualité
- Associer le processus service à la démarche qualité
- S'approprier la démarche d'amélioration continue
- Expliquer les outils d'animation de la qualité

POINTS CLÉS DE LA FORMATION

NIVEAU : 1 / 2 / 3

Le contenu

- Les enjeux de la qualité
- Le mécanisme de la qualité service
- La démarche qualité dans le parcours client
- Les concepts de l'amélioration continue
- Les outils d'analyse qualité
- Les méthodes de mesure de la qualité
- Le management orienté qualité
- L'animation de la qualité

Les applications pratiques

- Analyser le parcours client
- Utiliser des outils d'analyse : simulations
- Réaliser un diagnostic et proposer des actions correctives (étude de cas)
- Présenter un plan d'actions qualité personnalisé à son entreprise

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Expositives, participatives et actives
- Travaux individuels et en sous-groupes

PUBLIC

Chef après-vente
Chef d'atelier
Responsable d'atelier

PRÉREQUIS

Posséder au moins un diplôme, titre ou certificat (dont CQP ou Socle de compétences CléA)

BÉNÉFICES

Améliorez la fidélisation client grâce à la mise en œuvre des plans d'actions qualité



DEVELOPPER LE PILOTAGE DES LEVIERS ÉCONOMIQUES DE L'ATELIER DE MAINTENANCE

[3JOURS] 1365€H.T.



PILOTEZ VOTRE ACTIVITÉ MAINTENANCE



La rentabilité récurrente de l'activité est de plus en plus difficile à assurer. Les causes sont multiples : aléas du marché après-vente, concurrence accrue, changements de comportements des consommateurs et investissements liés à l'évolution technologique. Savoir lire les **tableaux de bord atelier** et maîtriser les indicateurs clés permettra une **analyse fine** de votre performance. Pour pérenniser la profitabilité de l'activité, la **gestion des leviers économiques** devient incontournable.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES OPÉRATIONNELS [Réf. 32031 – 3j soit 21h.]

- Différencier les indicateurs clés de performance de l'outil de production
- Décrire les fondements des comptabilités générale et analytique
- Expliquer la méthodologie d'analyse du compte d'exploitation analytique

POINTS CLÉS DE LA FORMATION

NIVEAU : 1 / 2 / 3

Formation Présentiel (2 J soit 14 H)

Le contenu

- Le contexte marché
- La terminologie des heures et les ratios atelier
- Les indicateurs quantitatifs et qualitatifs
- Les fondements des comptabilités générale et analytique
- L'analyse du compte d'exploitation analytique

Les applications pratiques

- Calculer des indicateurs et analyser des tableaux de bord
- Proposer des plans d'actions
- Élaborer un bilan de départ et le compte de résultat
- Analyser un compte d'exploitation atelier

Accompagnement en présentiel (1 J soit 7 H)

Les thèmes

- Partage d'expériences et rappels essentiels
- Présentations des études de cas personnalisées, élaborées sur sites, et enrichissement collectif

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Expositives, participatives et actives
- Travaux individuels et en sous-groupes

PUBLIC

Chef après-vente
Chef d'atelier
Responsable d'atelier

PRÉREQUIS

Posséder au moins un diplôme, titre ou certificat (dont CQP ou Socle de compétences CléA)

BÉNÉFICES

Mettre en œuvre des actions pour atteindre les objectifs du centre de profit

DYNAMISER LE COMMERCE À L'APRÈS-VENTE

[2JOURS] 910€H.T.



DEVELOPPEZ VOTRE CHIFFRE D'AFFAIRES



Le parc VP français se caractérise par un âge moyen toujours plus vieillissant. Un véhicule sur deux à plus de 100 000 km, les besoins en entretien sont réels et la concurrence est forte. Capter les automobilistes en quête de prestations adaptées à leurs attentes est un des défis à relever par les réparateurs. La pratique de la vente additionnelle pour conseiller et fidéliser le client est un axe clé pour les professionnels de l'automobile. Augmentez vos ventes en commerçant autour du véhicule !

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES OPÉRATIONNELS [Réf. 32000 - 2 j soit 14h.]

- Pratiquer la démarche commerciale autour du véhicule
- Utiliser et adapter la méthodologie pour restituer le véhicule au client

POINTS CLÉS DE LA FORMATION

NIVEAU : 1/2/3

Le contenu

- Les étapes et bonnes pratiques du tour du véhicule
- Les différents types de vente
 - Ventes supplémentaires et complémentaires
- Le processus de vente
 - Découverte des besoins du clients
 - Reformulation et méthode d'argumentation
 - Présentation du prix
 - Traitements des objections
 - Conclusion de la vente
- L'argumentation pour des ventes additionnelles ciblées
 - Pneumatiques, géométrie, carrosserie...
- Les enjeux et étapes clés de la restitution

Les applications pratiques

- Pratiquer une écoute active du client et détecter précisément ses besoins
- Présenter un argumentaire de vente autour du véhicule en utilisant une méthodologie structurée
- Traiter les objections du client pour le convaincre et le rassurer
- Simuler des restitutions de véhicule pour expliquer l'intervention et apporter les conseils nécessaires au client
- Test d'autoévaluation sur les différents types de vente

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Expositives, participatives et actives
- Travaux individuels et en sous-groupes

PUBLIC

Conseiller client après-
vente
Vendeur conseil magasin
(centre auto)

PRÉREQUIS

Posséder au moins un diplôme, titre ou certificat (dont CQP ou Socle de compétences CléA)

BÉNÉFICES

Optimiser votre démarche commerciale après-vente pour renforcer les résultats économiques de l'atelier

ADAPTER SON COMPORTEMENT AU PROFIT DE L'EXPÉRIENCE CLIENT À L'APRÈS -VENTE

[2 JOURS] 910 € H.T.



AMÉLIOREZ LA QUALITÉ DE VOTRE ACCUEIL



La relation à l'après-vente est un élément clé de la réussite de toute concession auto. C'est le moment où la **relation avec le client** se renforce et où la **satisfaction client** peut être décisive pour la **réputation de votre concession**. Aujourd'hui il est indispensable de se doter des **techniques relationnelles** qui vous aideront à comprendre et à gérer les requêtes de vos clients. Différenciez-vous **en adaptant** efficacement **votre comportement** face à vos clients !

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES OPÉRATIONNELS [Réf. 32002 - 2 j soit 14h.]

- Associer les comportements individuels aux profils clients
- Construire une posture orientée client

POINTS CLÉS DE LA FORMATION

NIVEAU : 1 / 2 / 3

Le contenu

- Lister les différents profils et comportements et analyser leurs interactions
 - Définition des softs skills
 - Les enjeux et la valeur ajoutée
 - Les softs skills essentiels à l'activité pièces et services
 - Les profils clients
 - Les interconnexions entre les différents profils d'interlocuteurs
- Définir son profil individuel
 - Mieux se connaître pour mieux agir

Le contenu (suite)

- Identifier les méthodes de gestion des relations
 - Les fondements de la communication
 - La communication non violente
 - L'importance du message « JE »

Les applications pratiques

- Réaliser un test de positionnement
- Analyser des situations vécues
- Mettre en application les méthodes visées
- Élaborer un plan de progrès personnalisé

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Expositives, participatives et actives
- Travaux individuels et en sous-groupes

PUBLIC

Conseiller client APV
Conseiller de vente PRA
Vendeur conseil magasin

PRÉREQUIS

Posséder au moins un diplôme, titre ou certificat (dont CQP ou Socle de compétences CléA)

BÉNÉFICES

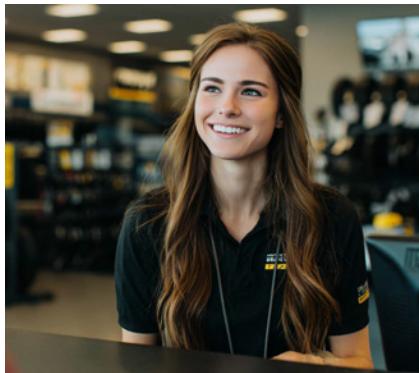
Fidélisez vos clients en valorisant votre image de marque



DÉVELOPPER ET DYNAMISER LES VENTES DE PNEUMATIQUES TOURISME ET SUV

[8 HEURES] PRIX 520€ H.T. MIX FORMATION

CONFORTEZ VOS MARGES



Aujourd'hui, la **vente des pneumatiques** est souvent réduite à une notion de tarif. Paradoxalement la haute technicité de ce produit engendre des difficultés à transmettre sa réelle valeur et les bénéfices client. Les conseillers clients ont besoin de s'**approprier les argumentaires** produits pour être force de proposition auprès de leurs clients.

Avec une **formation indépendante des manufacturiers** visant à construire des argumentaires produit, vous développerez des ventes persuasives en B to B et B to C sur le marché de la seconde monte.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES OPÉRATIONNELS [Réf. 32018 – 1h + 1j soit 8h.]

- Interpréter les données et identifier les acteurs du marché du pneumatique
- S'approprier les gammes et caractéristiques principales des pneumatiques
- Intégrer les spécificités techniques des pneumatiques à usages spéciaux
- Utiliser les caractéristiques produit pour construire la réponse client
- Diagnostiquer les causes d'usures anormales du pneumatique

POINTS CLÉS DE LA FORMATION

NIVEAU: 1 / 2 / 3

E-learning [30 MIN] LE MARCHÉ FRANÇAIS ET LA NORME ETRTO

- Le marché et son évolution en France
- Les réseaux de distribution
- Les groupes de manufacturiers
- La réglementation européenne

E-learning [30 MIN] LES GAMMES ET CARACTÉRISTIQUES PRINCIPALES DES PRODUITS

- Les éléments constitutifs de la technologie d'un pneumatique
- Les informations techniques et sécuritaires obligatoires
- Les gammes tourisme : été, hiver, toutes saisons
- Cas particuliers des pneus à roulage à plat

Présentiel [7 h] DÉVELOPPER ET DYNAMISER LES VENTES DE PNEUMATIQUES

Contenu

- Identifier les caractéristiques techniques du pneumatique
- Établir un argumentaire CAB adapté au produit pneumatique
- Identifier les bonnes pratiques d'un diagnostic d'usure pneumatique
- Établir le lien entre usure détectée et cause mécanique pour réaliser une vente conseil

Les applications pratiques

- Mises en situations avec différentes problématiques spécifiques aux pneumatiques
- Création des argumentaires

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Expositives, participatives et actives
- Travaux individuels et en sous-groupes

PUBLIC

Responsable d'atelier,
Conseiller client après-
vente, Vendeur PRA,
Opérateur Service Rapide

PRÉREQUIS

Posséder au moins un diplôme, titre ou certificat (dont CQP ou Socle de compétences CléA)

BÉNÉFICES

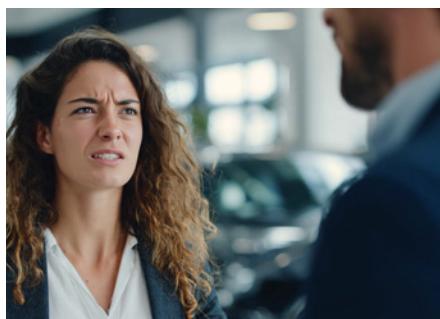
Professionnaliser la vente des pneumatiques pour augmenter la rentabilité

TRAITER LES RÉCLAMATIONS CLIENTS A L'APRÈS-VENTE

[2JOURS] 910€H.T.



FIDÉLISEZ PAR LA RÉCLAMATION



Un client qui communique son insatisfaction est une opportunité. Sur le marché concurrentiel de l'après-vente automobile, l'**insatisfaction client** mal résolue impacte l'**image de l'entreprise** et ses résultats.

Savoir bien identifier les attentes de ses clients est essentiel. Pour **regagner la confiance** de son client, il est indispensable de prendre en compte rapidement sa réclamation, avec intérêt et professionnalisme.

Fidélisez vos clients grâce à une bonne de gestion des réclamations !

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES OPÉRATIONNELS [Réf. 32023 – 2j soit 14h.]

- Estimer l'impact des réclamations
- Intégrer les méthodes pour gérer une réclamation

POINTS CLÉS DE LA FORMATION

NIVEAU : 1 / 2 / 3

Le contenu

- L'origine et les conséquences de l'insatisfaction
- Les opportunités à saisir
- L'analyse transactionnelle
- La création d'une relation de confiance
- Les typologies client lors des réclamations
- Le processus de gestion d'une réclamation
- Les conventions rédactionnelles
- La méthode « ACS » (Accueillir, Comprendre, Solutionner)
- La proxémie, l'assertivité, le choix des mots
- La distinction entre faits, opinions et ressentis
- Les techniques de négociation « le DESC »

Les applications pratiques

- Analyser les techniques appliquées en entreprise
- Étudier un courrier de réclamation client et la réponse associée
- Réaliser un autodiagnostic personnel
- Examiner diverses typologies clients
- Distinguer les faits, ressentis et opinions
- Simuler des situations de réclamations clients pour expérimenter les méthodes

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Expositives, participatives et actives
- Travaux individuels et en sous-groupes

PUBLIC

Chef Après-Vente
Chef d'Atelier
Conseiller Client Après-Vente
Conseiller de vente PRA
Vendeur Conseil Magasin

PRÉREQUIS

Posséder au moins un diplôme, titre ou certificat (dont CQP ou Socle de compétences CléA)

BÉNÉFICES

Optimiser le traitement des réclamations clients pour développer vos performances économiques et commerciales

ACCUEILLIR EFFICACEMENT LES CLIENTS DE L'ATELIER

[1 JOUR] 455 € H.T.



STIMULEZ VOTRE ACCUEIL CLIENT



Pour entretenir leurs véhicules, les clients disposent d'un choix conséquent d'acteurs. **Le bon accueil est le troisième critère de sélection** le plus cité juste après la fiabilité de la réparation et la proximité. Il s'agit donc d'en faire votre vitrine aussi bien en face à face qu'à distance. **Déférenciez-vous en installant dès les premiers instant une relation de confiance !**

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES OPÉRATIONNELS [Réf. 32028 - 1j soit 7h.]

- Employer les techniques d'accueil et les postures professionnelles en présence du client
- Distinguer les particularités liées aux communications téléphoniques

NIVEAU : 1 / 2 / 3

Le contenu

- Les techniques de communication et le savoir-être adéquat
- Les outils facilitateurs d'un accueil réussi
- L'impact de la distanciation sur les échanges interpersonnels
- Les techniques de prises de rendez-vous
Les méthodes relatives aux appels internes et sortants

Les applications pratiques

- Simuler des situations d'accueil client en présentiel et au téléphone (y compris prises de rendez-vous)
- Distinguer les différents types de questionnements
- Pratiquer une écoute active du client et détecter précisément ses besoins
- S'exercer à la reformulation de la demande
- Examiner les forces et faiblesses de la concurrence
- Relever les particularités liées aux conversations à distance

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Expositives, participatives et actives
- Travaux individuels et en sous-groupes

PUBLIC

Chargé(e) d'accueil service
Secrétaire après-vente

PRÉREQUIS

Posséder au moins un diplôme, titre ou certificat (dont CQP ou Socle de compétences CléA)

BÉNÉFICES

Créer une relation client de qualité pour renforcer vos entrées atelier

MIEUX VENDRE UN PRÉ-CONTÔLE TECHNIQUE

[1 JOUR] 455€ H.T.

TIREZ LES BÉNÉFICES DU PRÉ-CONTÔLE



La réglementation du contrôle technique évolue régulièrement et les acteurs « front-office » de l'après-vente sont rarement formés sur cette thématique.

Ils sont en difficulté pour proposer l'offre de pré-contrôle ou commenter le procès-verbal.

Pourtant cette prestation de service apporte de réelles opportunités de ventes pour l'atelier, y compris sur les véhicules électriques et hybrides.

La connaissance précise de la réglementation, des motifs de contre-visite, ainsi qu'un argumentaire adapté sont indispensables pour bien conseiller le client et développer l'activité atelier.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES OPÉRATIONNELS [Réf. 32034 - 1j soit 7h.]

- Distinguer les éléments constitutifs du contrôle technique
- Conseiller le client à partir d'un pré contrôle technique

POINTS CLÉS DE LA FORMATION

NIVEAU : 1 / 2 / 3

Le contenu

- L'organisation du contrôle technique
- Le rôle du contrôleur technique
- Les principaux types de défaillances, les instructions techniques et méthodologies du contrôle
- Les particularités des VE/VH
- Le déroulement du pré-contrôle
- L'argumentation et les conseils associés au pré contrôle
- L'explication du procès-verbal de contrôle technique
- La gestion d'une réclamation lors de la restitution du véhicule contrôlé

Les applications pratiques

- Etudier des PV de contrôle technique
- Analyser des points de contrôles (y compris VE/VH)
- Appliquer la réception liée à un pré-contrôle
- S'entraîner à la restitution post CT

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Expositives, participatives et actives
- Travaux individuels et en sous-groupes

PUBLIC

Conseiller client APV
Vendeur conseil magasin
Chef d'équipe atelier
Chef d'atelier
Chef d'entreprise

PRÉREQUIS

Posséder au moins un diplôme, titre ou certificat (dont CQP ou Socle de compétences CléA)

BÉNÉFICES

Renforcer la commercialisation du pré-contrôle technique pour optimiser les résultats économiques de l'atelier



PARCOURS CHEF APRÈS-VENTE

[23 JOURS] 10 465€ H.T.

FAVORISEZ LA PROMOTION INTERNE



Pour rester compétitives et faire face aux multiples mutations des métiers des services de l'automobile, les petites et moyennes entreprises s'appuient sur un **management intermédiaire** important. Se doter d'un middle management **solide**, devient alors un véritable enjeu.

Notre parcours qualifiant ciblés sur le **pilotage des hommes** et le **pilotage des activités Après-Vente**, permet de développer les **compétences opérationnelles** de vos chefs APV ou futurs chefs APV. Favorisez l'évolution ou la promotion professionnelle de vos salariés.

PUBLIC

Chef Après-Vente junior
Futur chef Après-Vente

PRÉREQUIS

Posséder au moins un diplôme, titre ou certificat (dont CQP ou Socle de compétences CléA)

BÉNÉFICES

Professionnaliser vos Chefs Après-Vente sur les compétences opérationnelles et fidéliser vos salariés

DÉROULEMENT DE LA FORMATION

Le pilotage des hommes : 14 jours répartis sur 7 blocs



Le pilotage des activités Après-Vente : 9 jours répartis sur 4 thématiques



Le pilotage des hommes**Séquence pédagogique 1**

- Se positionner en tant que manager
- Affirmer son leadership
- Coacher ses collaborateurs

Séquence pédagogique 2

- Améliorer la gestion de son temps de travail
- Organiser et mettre en œuvre la délégation

Séquence pédagogique 3

- Organiser la relation de travail avec ses collaborateurs afin qu'elle se développe dans un cadre légal
- Initier et gérer, avec le soutien des Ressources Humaines, une procédure disciplinaire
- Anticiper et gérer les situations à risques pouvant découler d'un management jugé inapproprié

Séquence pédagogique 4

- Analyser une situation conflictuelle et choisir la stratégie adaptée
- Accompagner la sortie de crise

Séquence pédagogique 5

- Évaluer et développer les compétences de ses collaborateurs
- Développer les potentiels

Séquence pédagogique 6

- Distinguer la différence entre entretien individuel annuel et entretien professionnel
- Mener des entretiens individuels annuels et des entretiens professionnels

Séquence pédagogique 7

- Identifier les critères d'attractivité valorisant le secteur automobile pour favoriser l'intérêt des talents
- Concevoir un processus de recrutement adapté au profil des talents
- Créer un plan d'action pour fidéliser les talents en s'appuyant sur l'environnement de travail, l'intégration et le développement des compétences

Le pilotage des activités**Séquence pédagogique 8**

- Décrire le mouvement consumériste
- Décrire le cadre juridique français
- Différencier la réglementation en matière de maintenance/réparation
- Différencier la réglementation en matière de protection de l'environnement

Séquence pédagogique 9

- Différencier les indicateurs clés de performance de l'outil de production
- Décrire les fondements des comptabilités générale et analytique
- Expliquer la méthodologie d'analyse du compte d'exploitation analytique
- Pratiquer le pilotage des leviers économiques de l'atelier de maintenance

Séquence pédagogique 10

- Identifier les enjeux de la démarche qualité
- Associer le processus service à la démarche qualité
- S'approprier la démarche d'amélioration continue
- Expliquer les outils d'animation de la qualité

Séquence pédagogique 11

- Estimer l'impact des réclamations
- Intégrer les méthodes pour répondre à une réclamation

Le pilotage des hommes

- Animer une équipe
 - Être manager
 - Motiver ses collaborateurs
 - Distinguer les notions de manager et de leader
 - Communiquer avec efficacité
 - Intégrer la posture de coach à son management
 - Mettre en œuvre le processus de coaching
- Gérer son temps et déléguer
 - Analyser son contexte professionnel
 - Améliorer son organisation grâce à 5 fondamentaux
 - Les outils de la gestion du temps
 - Mettre en œuvre la délégation
- Les règles de base du droit social
 - La rédaction et la modification du contrat de travail
 - La rédaction et la modification du contrat de travail
 - La procédure disciplinaire
 - La rupture du contrat de travail
 - Le harcèlement moral et la discrimination
- Gestion des conflits
 - Distinguer les différents mécanismes et stratégies possibles face aux situations conflictuelles
 - Connaître les outils et méthodes de régulation
 - Les différents types d'intervention
 - Construire l'avenir
- Réaliser les entretiens individuels annuels et professionnels
 - Identifier les différents types d'entretien
 - Découvrir l'entretien individuel annuel
 - Découvrir l'entretien professionnel
 - Conduire un entretien
- Sourcez et fidélisez vos futurs talents
 - Les enjeux de la Marque Employeur
 - Les évolutions du marché de l'emploi
 - Structurer un processus de recrutement
 - Miser sur le développement des compétences et l'évolution interne
 - Agir sur les leviers du management pour entretenir un climat de confiance et limiter le turnover

Le pilotage des activités

- S'approprier la législation appliquée à l'après-vente automobile
 - Le consumérisme
 - L'organisation juridique
 - Les garanties
 - Les droits et obligations du réparateur
 - Les contrats de l'APV
 - Les responsabilités du réparateur
 - La protection de l'environnement
- Identifier et piloter les leviers économiques de l'atelier de maintenance
 - Le contexte marché
 - L'outil de production
 - La comptabilité de gestion
 - La méthodologie d'analyse de compte
- S'entraîner au pilotage de gestion de l'atelier de maintenance
 - Les fondamentaux - Rappel
 - L'expérimentation
- Développer la qualité service au quotidien
 - Les enjeux de la qualité
 - Le mécanisme de la qualité service
 - La démarche qualité dans le parcours client
 - Les outils d'analyse qualité
 - Les méthodes de mesure de la qualité
 - L'amélioration continue
- Intégrer la qualité service dans son pilotage
 - Les outils de l'amélioration continue
 - Le management orienté qualité
 - L'animation de la qualité
- Gérer les réclamations client à l'après-vente
 - L'impact des réclamations
 - Les méthodes pour répondre aux réclamations
 - Les techniques et attitudes constructives
- Développer la réflexion marketing
 - Les fondements de la réflexion marketing
 - Le plan stratégique d'entreprise
 - Le plan stratégique d'activité

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Expositives, participatives et actives
- Travaux individuels et en sous-groupes

Nous sommes là pour donner un nouvel élan à votre carrière.

Mobipolis est le pôle d'excellence de la formation dédié aux entreprises de la mobilité. Dans nos 15 centres de formation au top de la technologie partout en France, vous trouverez une offre de formation en apprentissage, en formation continue ou en reconversion professionnelle.

Commerce VN/VO

Maintenance

Corrosserie-Peinture

Service après-vente

Pièces de recharge

Management

www.mobipolis.fr

GNFA
•—x—•

devient

 **Mobipolis**
FORMER POUR TRANSFORMER

ANIMER SON RÉSEAU DE CLIENTS PARTENAIRES PRA

[1 JOUR] PRIX 455€ H.T.



ANIMEZ VOTRE RÉSEAU



Dans un contexte où la concurrence développe une approche multimarque agressive, votre relation avec les membres de votre réseau peut se trouver fragilisée. Il est nécessaire de faire évoluer la **relation commerciale** afin de se positionner en tant que réel **partenaire conseil** et non en simple fournisseur. Cette démarche augmentera la **fidélisation** et renforce le **lien commercial du réseau** pour plus de pérennité.

Notre formation vous permet de développer une approche gagnant-gagnant avec vos clients privilégiés.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES OPÉRATIONNELS [Réf. 31902 – 1j soit 7h.]

- Adopter un processus simple et efficace d'analyse du marché
- Optimiser l'organisation de l'activité en back office

POINTS CLÉS DE LA FORMATION

NIVEAU : 1/2/3

Le contenu

- L'analyse du marché
- Le fichier client, son analyse et sa mise à jour
- Les plans d'actions (constructeur, équipementier, local)
- La préparation des visites
- L'accompagnement du réseau

Les applications pratiques

- Créer un plan de tournée
- Calculer des potentiels commerciaux
- Analyser un plan d'action

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Expositives, participatives et actives
- Travaux individuels et en sous-groupes

PUBLIC

Chef de secteur vente itinérante
PRA
Vendeur itinérant PRA

PRÉREQUIS

Posséder au moins un diplôme, titre ou certificat (dont CQP ou Socle de compétences CléA)

BÉNÉFICES

Fidéliser vos partenaires commerciaux

ORGANISER L'ACTIVITÉ DE VENTE ITINÉRENTE PRA

[1 JOUR] PRIX 455€ H.T.

GAGNEZ EN EFFICACITÉ



Dans le domaine de la vente de pièces de rechange, le portefeuille client de chaque vendeur ainsi que la quantité de pièces et de produits à commercialiser ne cessent d'augmenter. Cependant, il est important de conserver le temps nécessaire à une bonne relation commerciale. Organisez et planifiez votre activité avec méthode pour **rester maître de votre temps**.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES OPÉRATIONNELS [Réf. 31909 - 1j soit 7h.]

- Adapter son emploi du temps à son activité
- Préciser l'environnement économique et ses contraintes
- Mettre en œuvre une organisation en back office adaptée

POINTS CLÉS DE LA FORMATION

NIVEAU : 1/2/3

Le contenu

- L'activité et le marché PRA
- L'analyse du secteur et de la concurrence
- Les plans de tournées, la prospection, le suivi
- Les outils de prospection
- La préparation des visites
- Le compte rendu

Les applications pratiques

- Créer un plan de tournée
- Utiliser les outils de prospection
- Mettre à jour les éléments clefs d'un fichier client

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Expositives, participatives et actives
- Travaux individuels et en sous-groupes

PUBLIC

Conseillers pièces et accessoires

PRÉREQUIS

Posséder au moins un diplôme, titre ou certificat (dont CQP ou Socle de compétences CléA)

BÉNÉFICES

Optimiser la gestion de temps afin de gagner en performance

FORMATION PIÈCES DE RECHANGE

[31910]

DÉVELOPPER LE PILOTAGE DES LEVIERS ÉCONOMIQUES DES ACTIVITÉS PRA

[1 JOUR] PRIX 455€ H.T.

PILOTEZ VOTRE ACTIVITÉ PRA



La rentabilité de l'activité est de plus en plus difficile à assurer. Les aléas du marché, la concurrence accrue, et les changements de comportements des consommateurs en sont les causes. Savoir lire les tableaux de bord et maîtriser les indicateurs clés permettra une analyse fine de votre performance. Pour pérenniser la profitabilité de l'activité, la gestion des leviers économiques devient incontournable.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES OPÉRATIONNELS [Réf. 31910 - 1j soit 7h.]

- Analyser les indicateurs de performance du secteur PRA
- Définir les actions correctives et définir un plan d'action

POINTS CLÉS DE LA FORMATION

NIVEAU : 1 / 2 / 3

Le contenu

- Les différents éléments du pilotage d'activité
- Les grandes familles d'indicateurs
- Les objectifs SMART
- La périodicité de mise à jour
- Les motivations à travers la communication
- L'amélioration de l'existant

Les applications pratiques

- Extraire les éléments pour les tableaux analytiques
- Réaliser une présentation appropriée des valeurs d'exploitation

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Expositives, participatives et actives
- Travaux individuels et en sous-groupes

PUBLIC

Chef d'équipe RSPE
Magasinier Retours

PRÉREQUIS

Posséder au moins un diplôme, titre ou certificat (dont CQP ou Socle de compétences CléA)

BÉNÉFICES

Mettre en œuvre des actions pour l'atteinte des objectifs

FORMATION PIÈCES DE RECHANGE

[31911]

PILOTER LE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS CLIENTS / FOURNISSEURS PRA

[2JOURS] PRIX910€ H.T.

OPTIMISEZ LES RETOURS CLIENTS



Un client qui communique son insatisfaction est une opportunité. Sur le marché concurrentiel de la pièce automobile, l'insatisfaction client mal résolue impacte l'image de l'entreprise et ses résultats. Savoir bien identifier les attentes de ses clients est essentiel pour **regagner la confiance de son client**, et pour prévenir les litiges avec vos partenaires. **Fidélisez vos clients** grâce à une bonne gestion des réclamations !

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES OPÉRATIONNELS [Réf. 31911 – 2j soit 14h.]

- Identifier les causes de litiges fournisseurs
- Mettre en œuvre une démarche d'amélioration continue
- Résoudre les litiges et situations conflictuelles fournisseurs

POINTS CLÉS DE LA FORMATION

NIVEAU : 1 / 2 / 3

Le contenu

- Le cadre juridique
- Les attitudes d'écoute, d'empathie et de gestion des émotions
- La remontée d'informations
- La mise en place des outils et indicateurs
- L'élaboration d'un plan de progrès
- La réactivité face aux réclamations

Les applications pratiques

- Établir un plan de progrès
- Mises en situations pour appliquer les bonnes pratiques
- Jeux de rôles client/fournisseur

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Expositives, participatives et actives
- Travaux individuels et en sous-groupes

PUBLIC

Chef d'équipe retours

PRÉREQUIS

Posséder au moins un diplôme, titre ou certificat (dont CQP ou Socle de compétences CléA)

BÉNÉFICES

Améliorer ses résultats par un traitement des réclamations optimisé

PROSPECTER, MOTIVER ET CONVAINCRE AU TÉLÉPHONE

[2 JOURS] PRIX 910€ H.T.



SOYEZ PLUS PERFORMANT AU TÉLÉPHONE



L'évolution des modes de distribution de la pièce de rechange a pour effet d'augmenter le portefeuille client des vendeurs itinérants. La démarche de fidélisation est devenue incontournable.

Le développement du chiffre d'affaires passe par une meilleure gestion du temps et une qualité accrue des relations téléphoniques.

Afin d'augmenter sa productivité et sa réactivité, le vendeur itinérant doit maîtriser les techniques de communication par téléphone en B2B et être à même de vendre par téléphone.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES OPÉRATIONNELS [Réf. 31594 - 2j soit 14h.]

- Identifier le contexte commercial et concurrentiel
- Appliquer les techniques de vente, de suivi et de relance d'appels

POINTS CLÉS DE LA FORMATION

NIVEAU : 1/2/3

Le contenu

- Recueillir les informations clés
- Adapter son discours
- Proposer une vente supplémentaire
- Traiter les objections
- Conclure la vente
- Reformuler les engagements
- Mettre à jour les fiches clients
- Planifier les relances

Les applications pratiques

- Prendre contact
- Découvrir le besoin
- Présenter les offres (produits, services, conditions)
- Argumenter
- Répondre aux objections
- Verrouiller la vente
- Gérer les réclamations
- Conclure

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Expositives, participatives et actives
- Travaux individuels et en sous-groupes

PUBLIC

Conseiller de vente pièces de rechange et accessoires.
Téléopérateur en Callcenter

PRÉREQUIS

Posséder au moins un diplôme, titre ou certificat (dont CQP ou Socle de compétences CléA)

BÉNÉFICES

Développez une relation de confiance avec vos clients pour augmenter votre chiffre d'affaires

DÉVELOPPER LE CONSEIL, LA VENTE ET LA NÉGOCIATION DES PRA EN B2B

[2 JOURS] 910€ H.T.



DÉPASSEZ LA SIMPLE RELATION COMMERCIALE



Offres centralisées, pièces indépendantes et multimarquisme constituent aujourd’hui un véritable tournant sur le marché de la pièce de rechange. Par conséquent, les attentes de vos clients B2B évoluent vers davantage de réactivité, de conseil et de professionnalisme. Vos conseillers commerciaux PR se doivent de dépasser la notion de vente pour se positionner sur un partenariat plus fort, introduisant notamment des actions sell-out pour accompagner leurs clients à mieux vendre. La relation, le suivi et l’analyse des ventes sont les facteurs clefs de réussite pour **accroître l’efficacité commerciale de vos équipes**.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES OPÉRATIONNELS [Réf. 31685 – 2 j soit 14h.]

- Identifier le contexte commercial et concurrentiel
- Appliquer les techniques de vente
- Analyser un plan d'action commercial

POINTS CLÉS DE LA FORMATION

NIVEAU : 1/2/3

Le contenu

- La démarche professionnelle
- L'accueil et la découverte des besoins
- L'argumentation efficace, la présentation du prix
- La réponse aux objections
- L'argumentation d'une proposition commerciale
- La vente additionnelle
- La conclusion de la vente
- La prise de congés
- La fidélisation...

Les applications pratiques

- Élaborer un plan d'action pneumatique (travail en sous-groupe)
- Construire des fiches produits et d'argumentaires spécifiques
- S'entraîner aux bonnes pratiques de vente via un outil numérique

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Expositives, participatives et actives
- Travaux individuels et en sous-groupes

PUBLIC

Conseiller commercial PR,
vendeur itinérant pièces
de rechange.

PRÉREQUIS

Posséder au moins un
diplôme, titre ou certificat
(dont CQP ou Socle de
compétences CléA)

BÉNÉFICES

Renforcer les relations
commerciales avec vos clients
pour mieux les fidéliser et
développer votre CA

PROSPECTER UN CLIENT PROFESSIONNEL PRA AU TÉLÉPHONE

[1 JOUR] 455€ H.T.

OPTIMISEZ VOS PROSPECTIONS TÉLÉPHONIQUES



L'environnement concurrentiel sur le marché PRA génère une érosion du portefeuille client qui doit être compensée par une action de prospection constante. Le **développement du CA** passe par la recherche permanente de nouveaux clients. La gestion du temps du vendeur itinérant implique l'optimisation minutieuse des plans de tournées ainsi qu'une planification précise des **rendez-vous de prospection**. Afin de prospector efficacement le vendeur itinérant doit **maîtriser les techniques de communication** par téléphone en B2B

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES OPÉRATIONNELS [Réf. 31816 – 1j soit 7h.]

- Consolider les techniques de communication au téléphone
- Employer une méthodologie type lors d'un appel sortant

POINTS CLÉS DE LA FORMATION

NIVEAU : 1/2/3

Le contenu

- La préparation de l'appel client
 - Prise de rendez-vous par téléphone
 - Définir l'objectif de l'appel et préparer son dossier
- Assurer le suivi et la relance des appels
 - Utiliser et mettre à jour les fiches clients
 - Planifier les relances et actions commerciales
- Gérer le temps et les priorités

Les applications pratiques

- Entraînements à l'émission d'appel vers un client professionnel
 - Établir le contact
 - Découvrir le client
 - Présenter les offres
 - Argumenter
 - Répondre aux objections
 - Transformer l'appel en rendez-vous client
- Conclure

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Expositives, participatives et actives
- Travaux individuels et en sous-groupes

PUBLIC

Conseiller de Vente Pièces de Rechange et Accessoires
Vendeur Itinérant Pièces de Rechange et Accessoires.

PRÉREQUIS

Posséder au moins un diplôme, titre ou certificat (dont CQP ou Socle de compétences CléA)

BÉNÉFICES

Des vendeurs itinérants plus performants sur leur secteur

FORMATION PIÈCES DE RECHANGE

[31899]

TRAITER LES RÉCLAMATIONS DES CLIENTS PROFESSIONNELS PRA

[1JOUR] PRIX 455 € H.T.

TRANSFORMEZ VOS RÉCLAMATIONS CLIENTS EN FORCE



Dans un contexte où le client est de plus en plus exigeant, il est primordial d'accorder une importance toute particulière au traitement des réclamations. **L'insatisfaction client mal résolue** impacte l'image de l'entreprise et ses résultats. Adoptez au plus vite les bonnes pratiques afin de **transformer les réclamations en une force commerciale** et ainsi fidéliser votre clientèle.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES OPÉRATIONNELS [Réf. 31899 - 1j soit 7h.]

- Identifier les causes de litiges clients
- Résoudre les litiges et situations conflictuelles clients

POINTS CLÉS DE LA FORMATION

NIVEAU : 1/2/3

Le contenu

- Le cadre juridique
- La compréhension de la nature de la réclamation
- Les enjeux de la satisfaction client
- Le comportement face au client agressif
- La remontée d'informations
- L'argumentaire de réponse aux objections

Les applications pratiques

- Mises en situation pour acquérir les bonnes pratiques
- Réaliser des jeux de rôle client/opérateur

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Expositives, participatives et actives
- Travaux individuels et en sous-groupes

PUBLIC

Téléopérateurs en Call Center

PRÉREQUIS

Posséder au moins un diplôme, titre ou certificat (dont CQP ou Socle de compétences CléA)

BÉNÉFICES

Optimiser la qualité du traitement des réclamations clients au téléphone

FORMATION PIÈCES DE RECHANGE

[31913]

S'APPROPRIER LES GAMMES P.R. ET PRODUITS POUR PROFESSIONNELS

[1JOUR] PRIX 455€ H.T.

GAGNEZ EN QUALITÉ DE RÉPONSE



La diversité des pièces de rechange commercialisées à travers les offres multimarques constructeurs, IAM, ou équipementiers multiplie les catalogues et les références. Cela impose d'acquérir une polyvalence et une aisance dans la maîtrise des structures de gammes PR, ainsi que des stratégies commerciales et marketing associées. Découvrez nos techniques pour être plus agiles et gagner en rapidité de traitement des appels.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES OPÉRATIONNELS [Réf. 31913 – 1j soit 7h.]

- Identifier le marché et les gammes de pièces de rechange

POINTS CLÉS DE LA FORMATION

Le contenu

- Rappel de la réglementation PR
- Les standards de qualité PR
- Les réseaux de distribution
- Les gammes PR
- Le lien avec la vente complémentaire
- Les produits pour professionnels
- Le positionnement marketing des gammes PPP

NIVEAU : 1/2/3

Les applications pratiques

- Identifier les standards de qualité PR (exercice individuel)
- Recenser les réseaux de distribution (travaux en groupe)
- Pratiquer la vente complémentaire (mise en situation)

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Expositives, participatives et actives
- Travaux individuels et en sous-groupes

PUBLIC

Téléopérateurs en Call Center
Conseiller Pièces de rechange et accessoires
Vendeur itinérant P.R.A

PRÉREQUIS

Posséder au moins un diplôme, titre ou certificat (dont CQP ou Socle de compétences CléA)

BÉNÉFICES

Gagnez en efficacité et en satisfaction client

Nous sommes là pour ouvrir des portes à vos managers.

Mobipolis est le pôle d'excellence de la formation dédié aux entreprises de la mobilité.

Dans nos 15 centres de formation au top de la technologie partout en France, vous trouverez une offre de formation en apprentissage, en formation continue ou en reconversion professionnelle.

Commerce VN/VO

Maintenance

Carrosserie-Peinture

Service après-vente

Pièces de rechange

Management

www.mobipolis.fr

GNFA
•—x—• devient

 **Mobipolis**
FORMER POUR TRANSFORMER

RÉALISER LES ENTRETIENS INDIVIDUELS ANNUELS ET PROFESSIONNELS

[2 jours] 910€ H.T.



MENEZ DES ENTRETIENS EFFICACES



Le manager est le pilier autour duquel s'articulent la gestion des RH et l'évolution des collaborateurs. Il crée les conditions favorables. Et lors des **entretiens professionnels**, le **manager** est l'interlocuteur privilégié du **collaborateur** pour **coconstruire** son parcours de formation, en phase avec le plan de développement des compétences de l'entreprise. Se former à cette nouvelle réalité, c'est être capable de **devenir un facilitateur** qui comprend et maîtrise son environnement, et qui peut l'**accompagner efficacement** et en autonomie

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES OPÉRATIONNELS [Réf. 11219 – 2j soit 14h.]

- Distinguer la différence entre entretien individuel annuel et entretien professionnel
- Mener des entretiens individuels annuels et des entretiens professionnels

POINTS CLÉS DE LA FORMATION

NIVEAU : 1/2/3

Le contenu

- Les différents types d'entretiens
- L'entretien individuel annuel
- L'entretien professionnel
- La préparation de l'entretien
- La conduite de l'entretien

Les applications pratiques

- Rédiger la structure de l'entretien
- Construire des scenarii de conduite d'entretien
- Simuler un entretien annuel à l'aide des supports d'entretien individuel annuel
- Simuler un entretien annuel à l'aide des supports d'entretien professionnel

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Expositives, participatives et actives
- Travaux individuels et en sous-groupes

PUBLIC

Managers intermédiaires
Managers opérationnels
Chefs de service

PRÉREQUIS

Posséder au moins un diplôme, titre ou certificat (dont CQP ou Socle de compétences CléA)

BÉNÉFICES

Des managers autonomes et efficaces dans la préparation et la conduite des entretiens annuels

GÉRER SON TEMPS ET DÉLÉGUER

[2 JOURS] 910€ H.T



SOYEZ LE MAÎTRE DE VOTRE TEMPS



La gestion des priorités, la maîtrise des échéances, une activité à flux tendu et sans répit sont votre quotidien ? **Changez de point de vue !**

La solution est ailleurs : en apprenant à **gérer les flux** d'information, les interactions et votre propre disponibilité. **Adoptez une vision globale de votre activité** et maîtrisez votre organisation tout en valorisant vos collaborateurs

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES OPÉRATIONNELS [Réf. 11256 - 2j soit 14h.]

- Améliorer la gestion de son temps de travail
- Organiser et mettre en œuvre la délégation

POINTS CLÉS DE LA FORMATION

NIVEAU : **1/2/3**

Le contenu

- Analyser son contexte professionnel
 - Les symptômes d'une mauvaise organisation
 - Les facteurs de perte de temps
- Améliorer son organisation grâce à 5 fondamentaux
 - Fixer des objectifs
 - Définir les priorités
 - Planifier
 - Fixer une limite de temps
 - Réaliser une tâche à la fois

Le contenu

- Les outils de la gestion du temps
 - La to do list, la méthode SMART, la matrice d'Eisenhower, la loi de Pareto...
- Organiser la délégation
 - Identifier et évaluer les tâches à déléguer
 - Choisir le collaborateur
- Mettre en œuvre la délégation
 - L'entretien et le contrat de délégation
 - L'entretien de suivi et la clôture de délégation

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Expositives, participatives et actives
- Travaux individuels et en sous-groupes

PUBLIC

Chef d'équipe atelier
Chef des ventes
Directeur de site
Responsable d'atelier

PRÉREQUIS

Posséder au moins un diplôme, titre ou certificat (dont CQP ou Socle de compétences CléA)

BÉNÉFICES

Davantage d'efficacité personnelle et de disponibilité pour votre équipe

SOURCEZ ET FIDÉLISEZ VOS FUTURS TALENTS : CAP SUR LA PERFORMANCE DURABLE

[2 jours] 910€ H.T.



ADAPTEZ VOTRE MANAGEMENT POUR FIDÉLISER



Parce que le marché de l'emploi et les attentes des candidats évoluent, adopter un processus complet et adapté pour attirer, recruter, intégrer et fidéliser les talents constitue un des enjeux majeurs pour la performance durable de l'entreprise. La formation accompagne les managers pour renforcer leur marque employeur, améliorer la qualité des recrutements et réduire les coûts liés au turnover en fidélisant les collaborateurs.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES OPÉRATIONNELS [Réf. 12153 – 2j soit 14h.]

- Identifier les critères d'attractivité valorisant le secteur automobile pour favoriser l'intérêt des talents
- Concevoir un processus de recrutement adapté au profil des talents
- Créer un plan d'action pour fidéliser les talents en s'appuyant sur l'environnement de travail, l'intégration et le développement des compétences

POINTS CLÉS DE LA FORMATION

NIVEAU : 1 / 2 / 3

Le contenu

- Les enjeux de la Marque Employeur :
 - Concevoir et valoriser une Marque Employeur attractive (réseaux, digital, cooptation, communication RH)
- Les évolutions du marché de l'emploi et les nouvelles attentes des candidats
- Structurer un processus de recrutement efficace
- Miser sur le développement des compétences et l'évolution interne
- Crée une culture d'entreprise positive
- Agir sur les leviers du management pour entretenir un climat de confiance et limiter le turnover

Les applications pratiques

- Réaliser le SWOT d'attractivité de votre concession.
- Concevoir une grille d'analyse de CV
- Construire son scénario d'entretien
- Mener un entretien de recrutement (jeu de rôle)
- Élaborer un parcours d'intégration favorisant l'adhésion et la rétention dès les premiers jours

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Expositives, participatives et actives
- Travaux individuels et en sous-groupes

PUBLIC

Chef d'entreprise,
Directeur de site
Chef des ventes,
Chef Après-vente,
Chef de service

PRÉREQUIS

Posséder au moins un diplôme, titre ou certificat (dont CQP ou Socle de compétences CléA)

BÉNÉFICES

Améliorer la qualité des recrutements, et diminuer le turnover grâce à une marque employeur attractive.



LES RÈGLES DE BASE DU DROIT SOCIAL

[2 jours] 910€ H.T.



LIMITEZ VOS RISQUES DE CONTENTIEUX PRUD'HOMAL



Le contentieux prud'homal ne cesse d'augmenter chaque année imposant aux entreprises de **mobiliser du temps et des compétences** pour le gérer. Un renforcement des **compétences en droit social des managers** permettra à l'entreprise d'anticiper et par conséquent de **réduire et de gérer efficacement les situations à risques**.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES OPÉRATIONNELS [Réf. 11273 - 2 j soit 14h.]

- Organiser la relation de travail avec ses collaborateurs afin qu'elle se développe dans un cadre légal
- Initier et gérer, avec le soutien des Ressources Humaines, une procédure disciplinaire
- Qualifier et gérer, avec le soutien des Ressources Humaines, les situations non disciplinaires susceptibles d'aboutir à une rupture du contrat
- Anticiper et gérer les situations à risques pouvant découler d'un management jugé inapproprié

POINTS CLÉS DE LA FORMATION

NIVEAU : 1/2/3

Le contenu

- La rédaction et la modification du contrat de travail
 - Le formalisme
 - Les clauses essentielles : Clause de non-concurrence, de mobilité, de dédit formation
 - La modification du contrat et du pay plan
- Les différents cas d'absence du salarié et leurs conséquences
 - La maladie professionnelle
 - L'accident du travail
 - Les congés payés et les évènements familiaux
 - Les absences injustifiées
- La durée et l'aménagement du temps de travail :
 - Le cadre légal
 - Les heures supplémentaires
 - Les dimanches et jours fériés
- Le recours aux forfaits jours

- La procédure disciplinaire
 - Les sanctions disciplinaires
 - Les étapes de la procédure disciplinaire
 - Les différents licenciements disciplinaires
- La rupture du contrat de travail
 - Les effets de la rupture
 - Les spécificités des salariés protégés
- La procédure disciplinaire
 - Les sanctions disciplinaires
 - Les étapes de la procédure disciplinaire
 - Les différents licenciements disciplinaires
- La rupture du contrat de travail
 - Les effets de la rupture
 - Les spécificités des salariés protégés
- Le harcèlement moral et la discrimination
 - Définition, preuve et prévention

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Expositives, participatives et actives
- Travaux individuels et en sous-groupes

PUBLIC

Chef d'Atelier
Chef d'Équipe Atelier
Chef des Ventes
Directeur de site

PRÉREQUIS

Posséder au moins un diplôme, titre ou certificat (dont CQP ou Socle de compétences CléA)

BÉNÉFICES

Une gestion optimisée du risque de contentieux

ANIMER UNE ÉQUIPE

[3 JOURS] 1365€ H.T.

ProPulsion

TROUVEZ VOTRE POSTURE DE MANAGER



Le manager joue un rôle clé dans la réussite de ses équipes. Le temps qu'il décide de leur consacrer représente un réel levier de développement. Quels que soient les choix qu'il fasse en termes de posture et de pratique, il est observé. Il est important d'adapter son **style de management**, de comprendre les facteurs de motivation et de **soigner sa communication**.

En vous y préparant, cette formation vous permet de renforcer votre **efficacité managériale**.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES OPÉRATIONNELS [Réf. 11690 – 3 j soit 21h.]

- Se positionner en tant que manager
- Affirmer son leadership
- Coacher ses collaborateurs

POINTS CLÉS DE LA FORMATION

NIVEAU : 1 / 2 / 3

Le contenu

- Être Manager
 - Identifier le périmètre d'action du manager
 - Adapter son style de management
 - Structurer et dynamiser ses réunions
- Motiver ses collaborateurs
 - Comprendre les principes et facteurs de motivation
 - Pratiquer les signes de reconnaissance et le renforcement positif
 - Développer l'esprit d'équipe
- Distinguer les notions de manager et de leader

Le contenu

- Communiquer avec efficacité
 - Construire le schéma de la communication interpersonnelle
 - Réguler sa communication verbale, para-verbale et non verbale
 - Gagner en efficacité relationnelle
- Intégrer la posture de coach à son management
 - Respecter les fondamentaux du coaching
 - Pratiquer le feedback de renforcement et le feedback correctif
- Mettre en œuvre le processus de coaching en 7 étapes

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Expositives, participatives et actives
- Travaux individuels et en sous-groupes

PUBLIC

Chef d'équipe Atelier
Chef des ventes
Directeur de site
Responsable d'Atelier

PRÉREQUIS

Posséder au moins un diplôme, titre ou certificat (dont CQP ou Socle de compétences CléA)

BÉNÉFICES

Augmenter la performance des équipes grâce aux managers



ÉVALUER ET ACCOMPAGNER LES COLLABORATEURS INDIVIDUELLEMENT ET COLLECTIVEMENT

[2 JOURS] 910€ H.T.



CONJUGUEZ COMPÉTENCES ET PERFORMANCE



Si les objectifs de **performance** sont clairs, quelles sont les **compétences** requises pour se donner toutes les chances de parvenir à les atteindre ? Comment développer les **potentiels**? Quels sont les techniques et outils d'**évaluation**? Sur quels **indicateurs** baser son analyse et son **accompagnement** en tant que **manager**? Cette formation permet d'identifier les leviers pour conjuguer **motivation** et **performance**.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES OPÉRATIONNELS [Réf. 11695 – 2 j soit 14h.]

- Évaluer et développer les compétences de ses collaborateurs
- Développer les potentiels

POINTS CLÉS DE LA FORMATION

NIVEAU : 1 / 2 / 3

Le contenu

- Évaluer les performances
 - L'évaluation dans le management des équipes et ses bénéfices
 - L'évaluation de la performance et l'évaluation des compétences
 - La fréquence des évaluations et les moments clés
 - L'importance des chiffres clés pour évaluer une performance
 - Les techniques de mesure de la performance
 - Les indicateurs à comparer à la performance
- Évaluer et développer les compétences
 - Les techniques d'évaluation des compétences
 - Les outils d'évaluation des collaborateurs
 - Les différents dispositifs de formation
 - L'élaboration d'un plan de formation

Le contenu

- Combiner performance et motivation
 - Identifier les potentiels
 - Les leviers pour améliorer les performances
 - Les techniques d'amélioration de la motivation
- Obtenir l'accord sur les objectifs
 - L'importance de l'accord sur les objectifs
 - Les différents types d'objectifs
 - Les avantages d'un accord sur les objectifs

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Expositives, participatives et actives
- Travaux individuels et en sous-groupes

PUBLIC

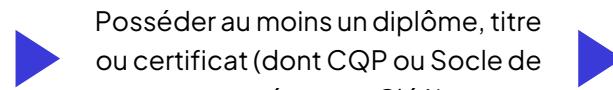
Chef après-vente
Chef de secteur vente de pièces
Chef d'équipe atelier
Chef des ventes
Responsable d'activité carrosserie
Responsable d'atelier

PRÉREQUIS

Posséder au moins un diplôme, titre ou certificat (dont CQP ou Socle de compétences CléA)

BÉNÉFICES

Améliorer les résultats individuels et collectifs



GESTION DES CONFLITS

[1 JOUR] 455 € H.T.

 ProPulsion

DÉSAMORCEZ LES CONFLITS



La gestion des conflits avec leurs collaborateurs, entre collaborateurs ou avec des clients, mobilise une grande part du temps des managers. Il est indispensable de comprendre les composantes du système conflictuel, les mécanismes d'un conflit, de maîtriser les méthodes et outils de régulation pour anticiper, désamorcer, ou résoudre les conflits. Cette formation vous permet de choisir la bonne approche et ainsi de préserver la relation.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES OPÉRATIONNELS [Réf. 11696 - 1j soit 7h.]

- Analyser une situation conflictuelle et choisir la stratégie à adapter
- Accompagner la sortie de crise

POINTS CLÉS DE LA FORMATION

NIVEAU : 1/2/3

Le contenu

- Distinguer les différents mécanismes et stratégies possibles face aux situations conflictuelles
 - Les éléments du système conflictuel, leurs relations et les enjeux
 - Les mécanismes de survie et stratégies de régulation
 - Évaluation du risque, principe d'intervention et choix de la stratégie

Le contenu

- Connaître les outils et méthodes de régulation
 - Les objectifs de la régulation
 - La communication en situation de crise
 - Construire et guider la régulation
- Les différents types d'intervention
 - Médiation, face à face, coopération, retrait
- Construire l'avenir
 - Susciter engagement et confiance

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Expositives, participatives et actives
- Travaux individuels et en sous-groupes

PUBLIC

Chef d'atelier
Chef de service
Chef d'équipe atelier
Chefs des ventes
Responsable de site

PRÉREQUIS

Posséder au moins un diplôme, titre ou certificat (dont CQP ou Socle de compétences CléA)

BÉNÉFICES

Gagner du temps et préserver les relations



MIEUX SE CONNAÎTRE AVEC LE DISC POUR AMÉLIORER SON MODE DE COMMUNICATION ET SES RELATIONS

[1 jour] 455 € H.T.



GAGNEZ EN EFFICACITÉ RELATIONNELLE



Manager, c'est piloter et animer une équipe. Pourquoi est-ce facile avec certains et plus compliqué avec d'autres ? **Le management implique différents types de relations** qui nécessitent d'entrer en contact avec chacun et avec tous. Pour communiquer avec des personnes aux comportements différents, il est nécessaire de **se doter des techniques relationnelles** afin d'adapter sa posture managériale. La formation permet de **connaître son profil DISC*** et identifier celui de ses collaborateurs pour adapter sa communication et améliorer ses relations.

*(Dominant, Influent, Stable, Conforme)

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES OPÉRATIONNELS [Réf. 12046 - 1 jour soit 7 h.]

- Mieux se connaître avec le DISC pour améliorer sa communication

POINTS CLÉS DE LA FORMATION

NIVEAU : 1/2/3

Le contenu

- Auto-diagnostic
 - Réaliser le test DISC la semaine précédant la formation
- Les profils DISC
 - L'origine de la méthode DISC
 - Les profils : Dominant, Influent, Stable, Conforme
 - Le profil naturel et le profil adapté
- Résultats de l'autodiagnostic

- Comprendre et reconnaître les différents profils
 - Observer les comportements
 - Exploiter les axes de la matrice pour identifier le profil de ses collaborateurs
- Comment faire pour mieux communiquer avec chaque profil ?
 - Savoir comment leur parler
 - Savoir obtenir leur avis
 - Comprendre ce qui les motive

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Expositives, participatives et actives
- Travaux individuels et en sous-groupes

PUBLIC

Directeur de site
Chef des ventes,
Chef Après-vente,
Chef de service

PRÉREQUIS

Posséder au moins un diplôme, titre ou certificat (dont CQP ou Socle de compétences CléA)

BÉNÉFICES

Affirmer son leadership en régulant sa communication et en améliorant son efficacité relationnelle

RÉUSSIR ENSEMBLE : L'ART DE FÉDÉRER LES GÉNÉRATIONS EN ENTREPRISE

[1 jour] 455 € H.T.



REFORCEZ LA PERFORMANCE COLLECTIVE



Les managers sont directement concernés par la **coexistence croissante de 4 générations** en activité professionnelle mais aux **attentes divergentes**. Ils peinent à aligner les visions, font face à des difficultés de communication, et de motivations. **Notre formation** décrypte les valeurs et les leviers de chaque génération, **renforce les soft skills clés**. Elle donne aux managers les clés pour tirer parti de la diversité générationnelle et renforcer la performance collective.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES OPÉRATIONNELS [Réf. 12152 - 1j soit 7h.]

- Identifier les caractéristiques et leviers motivationnels des générations présentes en entreprise pour communiquer avec son équipe
- Mettre en œuvre des techniques de prévention et de résolution de conflits adaptés aux dynamiques intergénérationnelles pour un climat serein et productif
- Concevoir un plan d'action pour favoriser la coopération intergénérationnelle au service de la performance collective

POINTS CLÉS DE LA FORMATION

NIVEAU : 1/2/3

Le contenu

- Les différentes générations au travail :
 - Les principales générations présentes en entreprise.
 - Les stéréotypes et les représentations associés à chaque génération.
 - Leurs valeurs, leur rapport au travail, à l'autorité et aux technologies
- La cohésion d'équipe intergénérationnelle :
 - Les leviers de cohésion dans une équipe multigénérationnelle.
 - Les complémentarités et les atouts de chaque génération.
 - Co-construction d'un référentiel de bonnes pratiques intergénérationnelles.
- Les situations à risque de conflit et les signaux de tension.
- Les techniques de communication non violente et de médiation.
- Les engagements d'équipe pour renforcer la coopération intergénérationnelle
- Les bonnes pratiques et les outils de suivi.
- La charte d'équipe intergénérationnelle comme cadre partagé de fonctionnement.

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Expositives, participatives et actives
- Travaux individuels et en sous-groupes

PUBLIC

Chef d'entreprise,
Directeur de site
Chef des ventes,
Chef Après-vente,
Chef de service

PRÉREQUIS

Posséder au moins un diplôme, titre ou certificat (dont CQP ou Socle de compétences CléA)

BÉNÉFICES

Renforcer la collaboration des équipes avec un management adapté à la diversité intergénérationnelle.



DÉVELOPPER SON LEADERSHIP DANS UN CONTEXTE DE CHANGEMENT ET DE TRANSFORMATION DIGITALE

[2 jours] 910 € H.T.



MANAGER À L'ÈRE DU DIGITALE



Les transformations digitales bouleversent les repères et les relations et elles touchent toutes les fonctions de l'entreprises. Pour maintenir l'efficacité collective, les managers doivent inspirer, fédérer et piloter le changement sans perdre l'engagement des équipes. Cette formation vous donne des outils opérationnels : leadership affirmé, communication ciblée, gestion des résistances et intégration des pratiques hybrides pour réussir la transformation numérique adaptée à votre environnement professionnel.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES OPÉRATIONNELS [Réf. 12160 – 2 j soit 14 h.]

- Savoir opérer la transformation digitale dans une équipe
- Adapter sa communication et sa posture managériale en contexte incertain et évolutif.
- Développer un leadership inspirant adapté aux nouveaux enjeux.
- Savoir conduire le changement dans le quotidien d'une équipe en fonction des circonstances

POINTS CLÉS DE LA FORMATION

NIVEAU : 1/2/3

Le contenu

- La transformation digitale :
 - Les impacts humains et organisationnels
 - La transformation des métiers, des compétences, des repères
 - Le manager en mode hybride, transversal, en réseau
 - La culture d'expérimentation et d'adaptation continue
 - L'imprégnation des outils numériques dans les tâches au quotidien de l'équipe
- La communication et la posture managériale :
 - Communiquer de manière engageante et différenciée
 - Adapter sa communication selon les profils et niveaux d'implication
 - Les outils numériques pour renforcer l'efficacité collective
 - Utiliser le feedback et la reconnaissance comme leviers de transformation

Le leadership :

- Les différences entre manager et leader à l'ère digitale
- Identifier son style de leadership
- Crée un climat de confiance et d'implication
- Agir avec assertivité, émotion, écoute et vision

La conduite du changement :

- Les différents types de changements (structurels, culturels, technologiques)
- Typologie des réactions face au changement (dénial, résistance, engagement)
- Anticiper et gérer les résistances
- Appliquer les étapes d'accompagnement au changement

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Expositives, participatives et actives
- Travaux individuels et en sous-groupes

PUBLIC

Chef d'entreprise,
Directeur de site
Chef des ventes,
Chef Après-vente,
Chef de service

PRÉREQUIS

Posséder au moins un diplôme, titre ou certificat (dont CQP ou Socle de compétences CléA)

BÉNÉFICES

Piloter la conduite du changement imposé par le digital pour transformer la complexité en avantage concurrentiel durable.



MANAGER LA DIVERSITÉ : INCARNER UN LEADERSHIP INCLUSIF ET FÉDÉRATEUR

[2jours] 910 € H.T.



BOOSTER L'INTELLIGENCE COLLECTIVE



La diversité redéfinit les équipes et les modes de collaboration. Elle est un puissant levier d'innovation et de compétitivité. Mais sans leadership inclusif, les différences deviennent des freins, des obstacles à la cohésion et à la performance.

Cette formation vous donne les clés pour fédérer les équipes en apportant des outils opérationnels pour ajuster votre posture, prévenir les tensions, renforcer l'engagement et transformer la diversité en moteur d'innovation et de réussite collective.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES OPÉRATIONNELS [Réf. 12161 - 2j soit 14 h.]

- Adapter son management en intégrant les nouvelles dimensions de management hybride, management dans un monde digital et management dans un monde multiculturel
- Créer un environnement de travail inclusif, coopératif et équitable
- Reconnaître et valoriser la diversité au sein d'une équipe
- Utiliser cette diversité comme levier de performance collective

POINTS CLÉS DE LA FORMATION

NIVEAU : 1/2/3

Le contenu

- La diversité au sein d'une équipe
 - Les enjeux de la diversité
 - La diversité visible/invisible
 - Les représentations, les biais inconscients, les stéréotypes, les préjugés
 - Les contextes sociaux, culturels, générationnels
 - Les effets de la diversité sur l'intelligence collective, la performance et l'innovation
 - Mettre en place les bases d'un climat respectueux et inclusif
- La diversité comme un levier de performance collective
 - Le management dans un contexte pluriel
 - La communication interculturelle
 - La prévention des tensions
- L'environnement de travail inclusif, coopératif et équitable
 - La dynamique d'équipe inclusive
 - L'adhésion autour de valeurs partagées et concrètes
 - Les temps de régulation et de valorisation collective
- Les nouvelles dimensions de management
 - Les valeurs dans les pratiques managériales du quotidien
 - Les outils pour dynamiser l'adhésion
 - La diversité et l'inclusion à l'ère numérique
 - L'IA dans les pratiques managériales
 - Les nouveaux fondements du leadership

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Expositives, participatives et actives
- Travaux individuels et en sous-groupes

PUBLIC

Directeur de site
Chef des ventes,
Chef Après-vente,
Chef de service

PRÉREQUIS

Posséder au moins un diplôme, titre ou certificat (dont CQP ou Socle de compétences CléA)

BÉNÉFICES

Garantir inclusion et équité grâce à une posture managériale adaptée et transformer les différences en atouts.



6 raisons de nous choisir

1 Garantir

l'anticipation de vos besoins face à toutes les transformations du secteur automobile

2 Contribuer

à votre marque employeur car la formation est un facteur d'attractivité et de fidélisation essentiel

3 Accompagner

vos recrutement grâce à l'apprentissage et la reconversion

4 Aider

à fidéliser vos collaborateurs grâce à la formation continue, proposée avec une offre très large

5 Apporter

une "expérience apprenant" grâce à l'expertise de nos formations et des méthodes pédagogiques innovantes

6 Accueillir

dans nos 15 centres, partout en France et proches de vos entreprises

RDV sur www.mobipolis.fr

