

Titre RNCP 36885

« Réceptionnaire après-vente véhicules légers »

Conseiller.ère Client Après-Vente

Tableau des objectifs pédagogiques

Module	Afin de développer les compétences « Réception et commercialisation des produits et services de l'atelier de maintenance VL » et « Planification des interventions de maintenance VL », à l'issue de la formation vous serez capable de :
Module 1 : Journée d'intégration	• Examiner le parcours et les outils de formation • Distinguer des droits et des devoirs en tant qu'alternants et en tant que salariés • Connaître les règles de santé et de sécurité en milieu professionnel • Identifier l'environnement du centre de formation, ses infrastructures, et son personnel
Module 2 : L'environnement professionnel du CCAV	• Décrire l'environnement de la distribution et réparation automobile • Expliquer les modes d'organisation RH d'une entreprise automobile
Module 3 : L'accueil du client au service après-vente	• Employer les techniques d'accueil et les postures professionnelles adaptées au SAV • Distinguer les particularités liées aux conversations téléphoniques
Module 4 : Le tour du véhicule au cœur de la vente conseil (nouveau module)	• Appliquer le process du tour du véhicule en après-vente automobile

Module	Afin de développer les compétences « Réception et commercialisation des produits et services de l'atelier de maintenance VL » et « Planification des interventions de maintenance VL », à l'issue de la formation vous serez capable de :
Module 5 : Initiation aux caractéristiques techniques d'un véhicule léger	Désigner les composants essentiels d'un VL
Module 6 : Le conseil et le service client à l'après-vente	- Reconnaître les principes de la vente-conseil - Appliquer le processus de vente
Module 7 : Régulation pédagogique	NC
Module 8 : La vente de produits et services additionnels autour du véhicule	- S'approprier l'offre après-vente - Réaliser des ventes autour du véhicule
Module 9 : La prévention des risques sur véhicules électriques et hybrides BOL	- Identifier les risques électriques et l'environnement liées aux interventions sur VEVH - Appliquer les méthodes d'interventions sur VEVH
Module 10 : L'essentiel des véhicules électriques et hybrides	Identifier les particularités techniques d'un véhicule hybride ou électrique
Module 11 : Les outils de planification et les méthodes d'organisation	- Décrire le fonctionnement de la planification dans un atelier automobile - Identifier les techniques et méthodes de gestion de son temps de travail
Module 12 : Le traitement des réclamations au service après-vente	- Estimer l'impact des réclamations - Utiliser des méthodes pour répondre à une réclamation
Module 13 : Les fonctions métiers CCAV corrélées au parcours client	NC

Module	Afin de développer les compétences « Réception et commercialisation des produits et services de l'atelier de maintenance VL » et « Planification des interventions de maintenance VL », à l'issue de la formation vous serez capable de :
Module 14 : Les technologies et équipements des véhicules	• Spécifier l'environnement carrosserie d'une automobile • Identifier les différents types de motorisation thermiques • Décrire les équipements d'une voiture • Différencier les éléments de transmission et de liaison au sol
Module 15 : La vente des opérations techniques dans le cadre du processus service	• Appliquer le processus de vente d'interventions techniques
Module 16 : Les fonctions métiers CCAV corrélées à la technologie automobile	• NC
Module 17 : La relance et la prospection commerciale	• Examiner le contexte de la relance et de la prospection commerciale à l'APV • Pratiquer la démarche de relance et de prospection commerciale à l'APV
Module 18 : La découverte du consumérisme, du cadre juridique français et leurs impacts sur les obligations du réparateur automobile	• Définir le mouvement consumériste • Décrire le cadre juridique français • Identifier la réglementation en matière de maintenance/réparation • Etablir les documents administratifs et contractuels de l'après-vente
Module 19 : Le travail en équipe à l'après-vente	• Définir la dynamique de l'équipe • Distinguer les leviers de motivation de l'équipe
Module 20 : Régulation pédagogique	• NC
Module 21 : La gestion de conflit au sein d'une équipe de travail	• Expérimenter les techniques de gestion de conflit

Module	Afin de développer les compétences « Réception et commercialisation des produits et services de l'atelier de maintenance VL » et « Planification des interventions de maintenance VL », à l'issue de la formation vous serez capable de :
Module 22 : La législation appliquée à l'après-vente automobile	• Différencier la réglementation en matière de maintenance/réparation • Planifier une démarche environnementale conforme à la réglementation et adaptée à l'APV automobile
Module 23 : La restitution du véhicule au client après une intervention en atelier	• Utiliser la méthodologie pour restituer le véhicule au client
Module 24 : Régulation pédagogique	• NC
Module 25 : Les indicateurs de gestion de la production APV	• Identifier le contexte et les enjeux de la gestion atelier • Apprécier les indicateurs clés de performance de l'outil de production
Module 26 : régulation pédagogique	• NC
Module 27 : L'application des process qualité pour satisfaire et fidéliser les clients	• Identifier l'origine et les risques de non-qualité • Associer le processus service à la démarche qualité
Module 28 : La vente des opérations techniques dans le cadre du processus service (Module de renforcement)	• Appliquer le processus de vente d'interventions techniques
Module 29 : L'intégration des outils qualité et l'amélioration continue à l'après-vente	• Distinguer les acteurs de la qualité en lien avec le SAV • Expliquer la démarche d'amélioration continue
Module 30 : Les fonctions métiers CCAV corrélées à la démarche qualité	• NC
Module 31 : Régulation pédagogique	• NC

Module	Afin de développer les compétences « Réception et commercialisation des produits et services de l'atelier de maintenance VL » et « Planification des interventions de maintenance VL », à l'issue de la formation vous serez capable de :
Module 32 : Les fonctions métiers CCAV corrélées à la technologie automobile (Module de renforcement)	• NC
Module 33 : Les fonctions métiers CCAV corrélées aux process organisationnels	• NC
Module 34 : La transmission des connaissances et le tutorat au SAV	• Décrire les modalités d'intégration d'un nouveau collaborateur au SAV • Distinguer les moyens d'accompagnement et d'évaluation des acquis
Module 35 : L'environnement professionnel en lien avec l'employabilité du CCAV + Épreuves BC 1 / BC 2	• Identifier les acteurs et dispositifs en lien avec la formation professionnelle
Module 36 : Préparation à l'entretien devant le jury	• Rédiger un document de préparation à l'entretien • Simuler l'entretien devant un jury