

FORMATION **SERVICE APRÈS-VENTE**
**S'APPROPRIER LA LEGISLATION
APPLIQUÉE À L'APRES-VENTE
AUTOMOBILE**

[2 JOURS] 910 € H.T.*

**5 OBLIGATIONS
À RESPECTER**

résultat, Conseil, Information,
Sécurité, Garde du véhicule

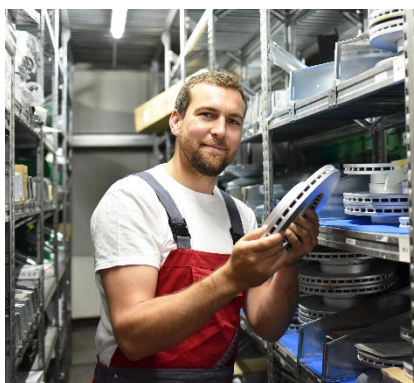
**DEPUIS LE
1er AVRIL 2019**

obligation de conseil et d'information
concernant les pièces issues de
l'économie circulaire (PIEC)

**A COMPTER
DU 1er JANVIER 2022**

un décret renforce la traçabilité
dématérialisée de la gestion des
déchets dangereux

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**.

POUR UNE MONTÉE EN COMPÉTENCES

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

*Tarif public applicable au 1^{er} janvier 2025, sauf dispositif spécifique.
Rapprochez-vous de l'OPCO Mobilité pour connaître les modalités de prise en charge financière.

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

LES PLUS DE MOBIPOLIS

Le leader de la formation automobile



94,2%

Taux de satisfaction
de la formation



75,4%

Taux de maîtrise des compétences
en fin de formation



52 700

Professionnels formés



300

Formateurs
en technique et tertiaire



15

Centres de formations



1,12

Millions d'heure de formation
dispensées chaque année

CONTACTEZ-NOUS

Toutes nos formations sont déclinables en inter et intra. Pour vous inscrire ou obtenir des informations complémentaires **contactez votre interlocuteur commercial Mobipolis** ou notre **Service Relation Client** au 09 71 01 02 11

www.mobipolis.fr

