

## OÙ FAIRE VOTRE FORMATION ?



## UNE FORMATION QUI PAYE

Vous êtes considéré-e comme salarié-e en formation. Cette formation peut être suivie sous différents types de contrats :

- Contrat d'apprentissage
- Contrat de professionnalisation
- Contrat Pro-A (dispositif de reconversion ou de promotion par l'alternance)

## OBTENTION DU TITRE

Il permet d'accéder à la qualification professionnelle de « **réceptionnaire après-vente** », échelon 20 de la convention collective des Services de l'Automobile. Nomenclature du niveau de qualification : **Niveau 5\***

### VALIDATION DE LA FORMATION

Contrôle continu et entretien de 30 mn devant un jury professionnel

Épreuves orales

Mise en situation

Durée : 30 mn

Épreuves écrites

2 étude de cas

Durée : 2 h 30

### EN CAS D'ÉCHEC

Attestation de réussite aux blocs de compétences acquis valable à vie.

## ÉVOLUTIONS POSSIBLES \*\*



## COMMENT POSTULER ?

Déposez votre cv ici :



\* Selon le RNCP / FRANCE COMPÉTENCES

\*\* Liste non exhaustive : des évolutions sont aussi possibles dans différents métiers de la vente automobile



# DEVENEZ CONSEILLER(ÈRE) CLIENT APRÈS-VENTE

FORMATION EN ALTERNANCE PARTOUT EN FRANCE

FORMATION  
GRATUITE  
ET RÉMUNÉRÉE

## VOTRE MISSION DE CONSEILLER·ÈRE CLIENT APRÈS-VENTE

Conseiller les Clients particuliers et professionnels sur les interventions de maintenance et de réparation de leurs véhicules.

Commercialiser l'offre de produits et service de l'après-vente.

Développer le chiffre d'affaires de son centre de profit, en respectant la réglementation et les normes en vigueur (qualité/sécurité) dans une logique de fidélisation

## VOTRE FORMATION DE CONSEILLER·ÈRE CLIENT APRÈS-VENTE

La formation CCAV permet d'acquérir les compétences, aptitudes et connaissances du métier dont la maîtrise est attestée par le Titre RNCP 36885 à Finalité Professionnelle « Réceptionnaire Après-Vente véhicules légers » délivré par l'ANFA au nom de la branche des Services de l'Automobile. Cette formation prépare aux techniques professionnelles qui permettent la réalisation d'activités de :

- Réception et commercialisation des produits et services de l'atelier de maintenance sur véhicules légers
- Planification des interventions de maintenance sur véhicules légers.

## QUI PEUT POSTULER ?



À partir de 18 ans



Passionné·e par le commerce et la relation client



Titulaire du Permis B



À l'aise dans les relations commerciales



Diplômé·e d'un Bac ou BTS (dans l'automobile ou le domaine commercial)

## POURQUOI FAIRE LE CHOIX DE L'ALTERNANCE ?



Formation sur 12 mois



94%<sup>(2)</sup> de réussite aux examens



80%<sup>(1)</sup> d'insertion en CDI à l'issue de la formation



3 semaines en entreprise  
1 semaine en centre de formation

<sup>(1)</sup> Taux d'insertion global moyen à 6 mois – France Compétences, <sup>(2)</sup> Source Mobipolis, 2024/2025

## DURÉE DE LA FORMATION ET DOMAINES D'ENSEIGNEMENT

402 H / 12 MOIS

### RÉCEPTION ET COMMERCIALISATION DES PRODUITS ET SERVICES DE L'ATELIER DE MAINTENANCE VL

- Accueil du client au service Après-Vente automobile
- Tour du véhicule au cœur de la vente conseil
- Initiation aux caractéristiques d'un véhicule léger
- Conseil et service client à l'après-vente
- Vente de produits et services additionnels autour du véhicule
- Découverte du consumérisme, du cadre juridique français et de leurs impacts sur les obligations du réparateur automobile
- Restitution du véhicule au client après une intervention en atelier
- Traitement des réclamations au SAV
- Fonction métiers CCAV corrélées au parcours client
- Technologies et équipements des véhicules
- Vente des opérations techniques dans le cadre du processus service
- Relance et prospection commerciale
- Législation appliquée à l'après-vente automobile
- Découverte des véhicules électriques et hybrides et de leur environnement
- Application des process qualité pour satisfaire et fidéliser les clients
- Fonction métiers CCAV corrélées à la technologie automobile
- Fonction métiers CCAV corrélées à la démarche qualité

255 H

### PLANIFICATION DES INTERVENTIONS DE MAINTENANCE VL

- Environnement professionnel du conseiller client après-vente
- Outils de planification et méthodes d'organisation
- Travail en équipe à l'après-vente
- Gestion de conflit au sein d'une équipe de travail
- Prévention des risques sur véhicules électriques et hybrides B0L
- Indicateurs de gestion de la production après-vente
- Intégration des outils qualité et amélioration continue à l'après-vente
- Fonctions métiers CCAV corrélées aux process organisationnels
- Transmission des connaissances et tutorat au SAV
- L'environnement professionnel en lien avec l'employabilité du CCAV

102 H

### PRÉPARATION À L'ENTRETIEN AVEC LE JURY

7 H

### RÉGULATION PÉDAGOGIQUE

35 H

### ÉPREUVES DE VALIDATION DES BLOCS DE COMPÉTENCES

3 H