

FORMATION CARROSSERIE-PEINTURE

Certificat de Qualification Professionnelle (CQP) : **OPÉRATEUR VITRAGE**

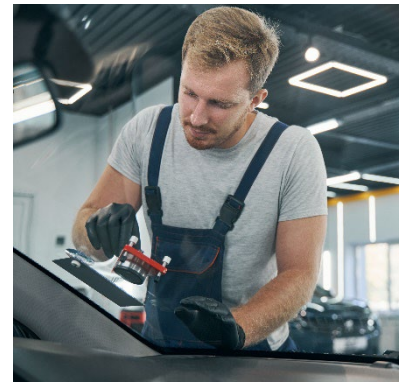
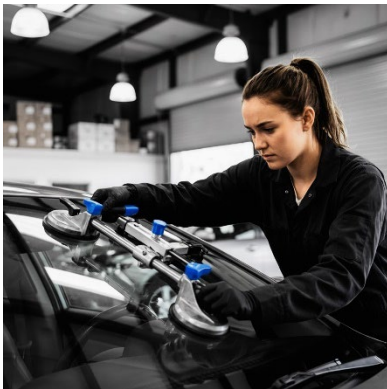
[6 JOURS*] 3 157,50 € H.T.

2,7 MILLIONS
d'interventions sur les vitrages
chaque année

1.7 MILLIARD €
c'est le marché du vitrage en 2025
pour la France

ADAS
la généralisation des systèmes
rend le recalibrage incontournable

CERTIFIEZ VOS COMPÉTENCES VITRAGE



Face à l'essor des outils facilitateurs (bras articulés, corde à piano motorisée...) à l'évolution des produits et à la généralisation des systèmes ADAS, la réparation et le remplacement de vitrage exigent aujourd'hui des compétences pointues. **Le CQP Opérateur vitrage apporte une réponse opérationnelle pour garantir sécurité et conformité des interventions**, tout en développant la relation client.

Ce parcours de formation centré sur la pratique permet de **maitriser les bons gestes, poser, réparer, recalibrer** afin de renforcer l'expertise en atelier.

Notre formation certifiante valorise les salariés et atteste un niveau de compétences acquis.

POUR UNE MONTÉE EN COMPÉTENCES

PUBLIC

Opérateur vitrage
Opérateur de service
rapide



PRÉREQUIS

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



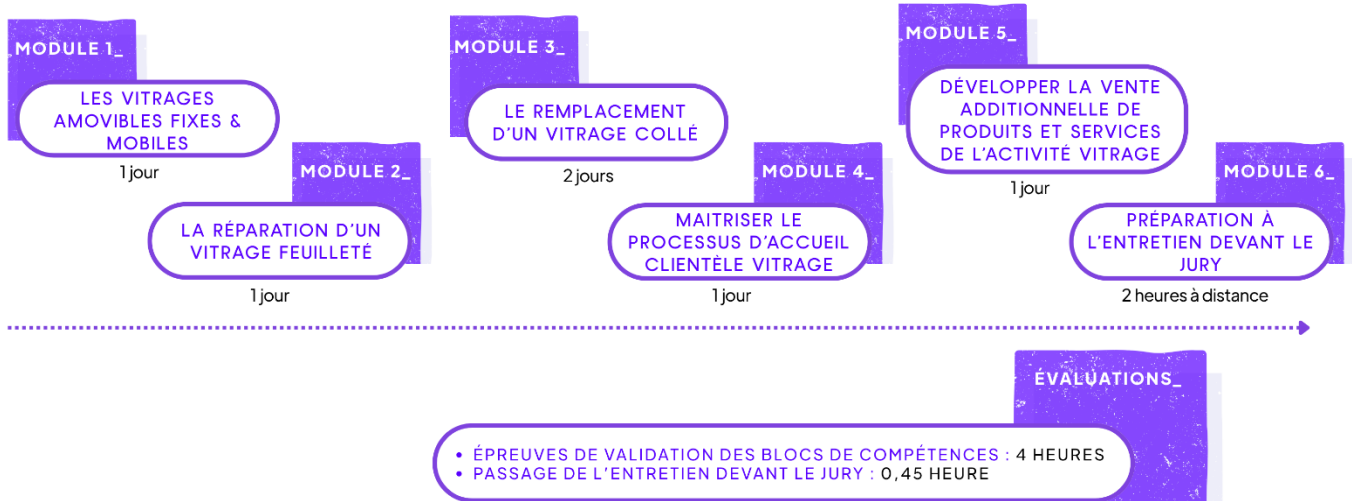
BÉNÉFICES

Certifier les compétences des
collaborateurs pour développer
la performance de vos activités
vitrages

* 6 jours de formation + 2h de préparation à l'entretien + 4H45 d'évaluation

DÉROULEMENT DE LA FORMATION

6 jours de formations répartis en 6 modules



OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES OPÉRATIONNELS [6 j soit 44 h.+ évaluation 4h45]

Module 1 : Les vitrages amovibles fixes & mobiles

- Identifier les risques inhérents à l'exécution d'opérations sur véhicules électriques et hybrides en référence à la norme NF C18-550
- Identifier les différents types de vitrage
- Pratiquer le remplacement d'un vitrage fixe ou mobile et effectuer son paramétrage

Module 2 : La réparation d'un vitrage feuilleté

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

Module 3 : Le remplacement d'un vitrage collé

- 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

Module 4 : Maitriser le processus d'accueil clientèle vitrage

- Employer les techniques d'accueil et les postures professionnelles adaptées à la clientèle vitrage

Module 5 : Développer la vente additionnelle de produits et services de l'activité vitrage

- Pratiquer la vente additionnelle lors de la réception du client

Module 6 : Préparation à l'entretien devant le jury

- Rédiger un document de préparation à l'entretien
- Simuler l'entretien devant un jury

POINTS CLÉS DE LA FORMATION

Le contenu

Module 1

- Les interventions sur des VE/VH (habilitations et sécurité)
- Les vitrages trempé, feuilleté, acoustique, chauffants...
- Interpréter la codification des vitrages automobiles
- Organiser son poste de travail
 - Sécuriser son emplacement et optimiser l'ergonomie
- Comparer le fonctionnement des différents mécanismes
 - Les différents mécanismes de lève-vitre
 - Les types de fixation, les fonctions

Les applications pratiques

Module 1

- Remplacer un vitrage amovible
 - Déposer et reposer les garnitures
 - Déposer et reposer la vitre et le mécanisme
- Pratiquer le réglage et la remise en conformité
 - Régler l'ensemble mécanisme/vitre
 - Réinitialiser les points d'arrêt

POINTS CLÉS DE LA FORMATION (suite)

Le contenu

Module 2

- Les caractéristiques des différents types de vitrage
- Estimer la réparabilité d'impacts en fonction de leurs tailles, types, positions
- Identifier les outils et les produits de réparation
- Les méthodes, les produits et le matériel de réparation

Module 3

- Différencier les vitrages selon leurs propriétés techniques
- Interpréter la codification des vitrages automobiles
- Connaître les produits de collage
- Acquérir les méthodes de dépose et de pose d'un vitrage collé
 - Pose et contrôles de conformité
 - Respect des règles d'hygiène, et sécurité
- Respect des règles de protection de l'environnement

Module 4

- Fidéliser son client dès l'accueil
 - Créer un climat de confiance dès les premiers instants
 - Développer une image professionnelle et rassurante
 - Bien comprendre les attentes et besoins client
 - Informer et conseiller efficacement son client
- Adopter une attitude professionnelle et rassurante
 - Savoir écouter sans interpréter, bien questionner
 - Comprendre les 3 types de langage : Verbal/Para-Verbal/Non-Verbal
- Constituer un dossier Bris de glace
 - Les éléments constitutifs
 - Le parcours du dossier

Module 5

- Découvrir son style de vente
 - Comprendre la logique de la vente conseil
 - Adapter son approche à la relation client
- Organiser un entretien de vente structuré
 - Découvrir les besoins du client
 - Repérer les motivations d'achat
 - Percevoir et lever les freins
 - Renforcer l'acte de vente
- Connaître et appliquer les règles & droit de consommation

Module 6

- Le processus de validation du CQP
- Les points à préparer

Les applications pratiques

Module 2

- Réparer un impact sur un vitrage feuilleté
 - Préparer, injecter la résine, finaliser
 - Appliquer les règles d'hygiène et sécurité
- Analyser l'intervention et évaluer la réparabilité d'un vitrage

Module 3

- Identifier et contrôler les équipements périphériques d'un pare-brise
- Remplacer des vitrages collés
- Paramétrer les équipements périphériques d'un pare-brise (capteur et ADAS)

Module 4

- Maîtrise des techniques de questionnements
- Utiliser la reformulation
- Choisir les mots adaptés
- Soigner son langage corporel
- Adapter son comportement selon la typologie du client

Module 5

- Renforcer son argumentaire de vente pour convaincre
- Traiter les objections clients

Module 6

- L'adaptation de sa présentation, de son comportement et de sa communication
- L'argumentation des réponses face au jury

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

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

MODALITÉS DE VALIDATION DE LA FORMATION

Les candidats réalisent trois mises en situation professionnelle dont une complétée par un QCM :

- Une mise en situation professionnelle portant sur la dépose et repose d'un pare-brise.
- Une mise en situation professionnelle portant sur la réparation d'un pare-brise, complétée par un QCM portant sur les critères de réparabilité d'un vitrage.
- Une mise en situation professionnelle portant sur un jeu de rôle d'accueil client pour la réparation et/ou le remplacement d'un vitrage

Le CQP est délivré par un jury paritaire composé d'un représentant patronal, d'un représentant salarié et d'un formateur n'ayant pas pris part à l'accompagnement ou à la formation du candidat.

Le jury reçoit tous les candidats dès lors qu'ils ont été évalués sur l'ensemble des blocs de compétences constituant le CQP

LES POINTS FORTS

Certificat de Qualification Professionnelle

- Certification délivrée par la branche des services de l'automobile (ANFA), reconnue par France compétence (RNCP36223) et par les professionnels de l'automobile

Pour l'entreprise

- Maintien de la compétitivité, sécuriser les interventions et valoriser les compétences internes.

CQP : Opérateur vitrage

- 6 compétences clés en lien avec la réparation, le remplacement des vitrages et l'accueil client.

Pour les Salariés

- Montée en compétences, et reconnaissance professionnelle certifiée.

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

