

Réceptionnaire après-vente



EN SEULEMENT
8 MOIS ET DEMI



OBJECTIFS DE LA FORMATION

Le **réceptionnaire APV** (conseiller client APV) joue un rôle crucial dans la relation client de la concession et le développement commercial de l'atelier. Il est le point d'entrée des clients qui viennent faire **réparer** ou **réviser** leur véhicule.

Il accueille, écoute, conseille et accompagne les clients dans l'univers de la **maintenance** des véhicules. Son rôle englobe l'**organisation** et la **planification** des **interventions** en collaboration avec les équipes de l'atelier, les constructeurs et l'équipe commerciale.



— UNE FORMATION CERTIFIANTE ET RÉMUNÉRÉE

Ce parcours permet d'obtenir un titre à finalité professionnelle, certification de niveau 5 reconnue par l'Etat et inscrite au RNCP (Répertoire National des Certifications Professionnelles) sous le code 36885. La certification RNCP 36885 a été enregistrée le 29 septembre 2022. Elle est délivrée par l'ANFA (Association Nationale Formation Automobile) et est valable jusqu'au 29 septembre 2027.

La formation, réalisée en alternance, est rémunérée selon la grille en vigueur et son coût est entièrement pris en charge par l'OPCO Mobilité et l'entreprise d'accueil.

— LES CONDITIONS D'ADMISSION

Être titulaire d'un titre ou diplôme équivalent de niveau 4 ou 5 dans le domaine de la maintenance automobile ou à dominante commerciale.

La rentrée en formation est conditionnée à la validation du processus d'admission ainsi qu'à la signature d'un contrat.

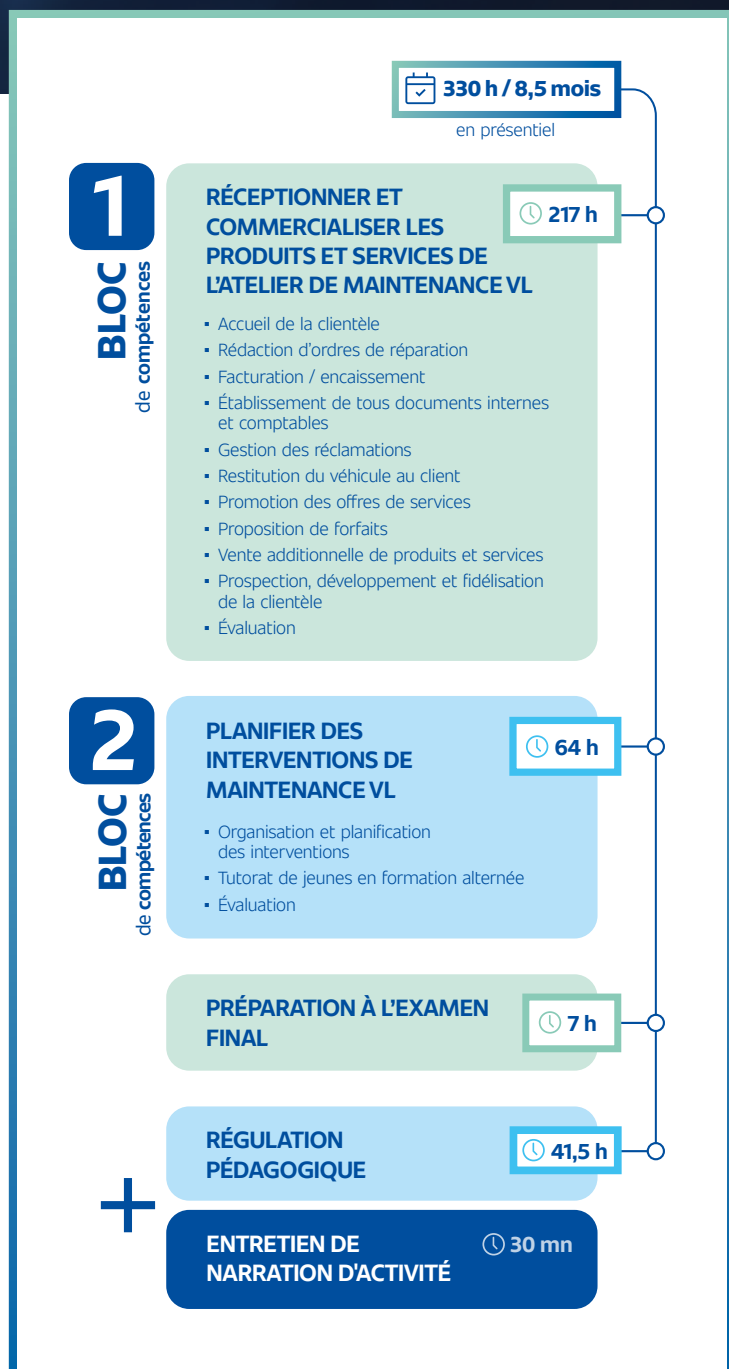
Le parcours est accessible à tout public, sans restriction d'âge, souhaitant se former au métier de réceptionnaire après-vente. Par ailleurs, toutes nos formations en alternance sont accessibles aux personnes en situation de handicap. Pour connaître la faisabilité de votre projet de formation, contactez directement l'école.



— COMPÉTENCES VISÉES

- **Accueillir** le client par téléphone ou à la réception
- Écouter activement les informations communiquées par le client pour proposer un RDV
- Établir un **devis** énumérant les travaux à réaliser pour informer le client du montant des travaux
- Établir un **ordre de réparation**
- Transmettre la **facture** au client en expliquant les **interventions effectuées** et en procédant à l'encaissement des travaux réalisés dans le respect des process et de la réglementation.
- Appliquer les **procédures qualité** pour s'assurer de la conformité de la prestation en adéquation avec l'ordre de réparation et les délais prévus.
- Appliquer la démarche de service à l'aide des moyens donnés pour satisfaire la relation client et ainsi contribuer à sa fidélisation.
- **Restituer** le véhicule au client
- Traiter les **réclamations clients** de l'après-vente VL, par téléphone ou en face à face
- Appliquer la **réglementation** liée au service après-vente dans la relation avec le client
- Faire émerger ou utiliser les besoins recensés du client pour compléter la prestation initiale
- Transmettre les informations techniques en langage compréhensible par le client
- **Relancer** les clients par téléphone, par mail ou en face à face pour transformer des devis non aboutis en prise de RDV sur la base d'une proposition argumentée.
- Programmer une intervention sur un planning en prenant en compte le niveau de technicité de celle-ci

Au-delà, le réceptionnaire APV s'attache à promouvoir activement les **offres** et **services** de la concession/affaire, il **prospecte** et **fidélise** sa clientèle. Il n'a de cesse de s'adapter aux évolutions technologiques et environnementales tout en veillant à l'application rigoureuse des procédures qualité de l'entreprise.





— LE RYTHME DE L'ALTERNANCE

Le cursus de 8 mois et demi se compose de **330 heures de formation en présentiel, soit 10 semaines** en **centre de formation** auquel s'ajoute **4 semaines** d'immersion au sein du groupe Emil Frey France. Le reste du temps, l'alternant est en concession.

La pédagogie est active et allie apports théoriques et mises en situation concrètes en centre de formation.

8,5
MOIS

— LE CURSUS

Un parcours professionnalisant

La formation théorique est en cohérence avec les apprentissages en entreprise et permet à l'étudiant de **mettre en pratique** tout de suite ce qu'il apprend. Le phénomène de digitalisation du métier est pris en compte dans les apports théoriques et les diplômés viennent aider l'intégralité de la fonction après-vente à se transformer.

En plus d'apporter les connaissances et la pratique nécessaires à l'exercice du métier de réceptionnaire APV, cette formation forme aux **outils et process propres au Groupe Autosphere**. L'**alternance** s'effectue dans l'une des concessions du Groupe Autosphere. Chaque apprenant est accompagné tout au long de son parcours par un tuteur désigné en concession. Celui-ci a pour mission de faciliter l'accueil et l'intégration de l'apprenant, de lui transmettre son savoir-faire et de lui confier des missions en adéquation avec la certification visée. L'étudiant est également encadré par l'équipe pédagogique qui visite régulièrement le tuteur et son apprenti pour s'assurer que ses conditions de travail et ses missions sont en accord avec le programme pédagogique.

À l'issue du parcours, selon le déroulé de l'alternance et sous condition d'obtention de la certification visée, il est proposé aux apprenants un poste en **CDI** sur ce métier au sein d'une concession du Groupe Autosphere.

Les conditions & modalités d'évaluation

L'apprenant doit valider 2 blocs de compétences pour obtenir la certification (voir schéma ci-contre).

- **Durant le parcours de formation** : une mise en situation et 2 études de cas
- **Épreuve finale pour valider la certification** : entretien de narration de 30 minutes

Le Titre à finalité professionnelle 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. La certification professionnelle peut être obtenue par capitalisation des blocs de compétences et chaque bloc de compétences peut être obtenu individuellement. Les candidats n'ayant pas validé tous les blocs de compétences peuvent, dans la limite de 5 ans, obtenir leur certification complète en s'inscrivant à une session de rattrapage ou par la VAE.

— STATUT ET RÉMUNÉRATION

Réalisée en **alternance**, la formation est rémunérée et son coût est entièrement pris en charge par l'OPCO Mobilité et l'entreprise d'accueil.

Le parcours réceptionnaire APV est accessible en **contrat de professionnalisation**.

La **rémunération** lors de la formation est calculée selon le barème légal défini.

— ÉVOLUTIONS POSSIBLES

Par la suite, le réceptionnaire après-vente peut **évoluer** vers une fonction de cadre atelier RNQSA A.C1.1 ou vers les métiers de la vente de véhicules (vendeur automobile véhicule neuf/véhicule d'occasion) RNQSA C.C.I.1.



— LES CAMPUS

Siège Emil Frey France

12 boulevard René Descartes
CS 80 095 - 89961 Futuroscope Cedex

SOA

1 avenue du Fief
95310 Saint-Ouen-l'Aumône

— MODALITÉS D'ACCÈS

Ce parcours est mis en place

sur 2 rentrées, une en septembre
et une, en décalée, en début d'année.
Pour connaître la date et lieu de rentrée,
merci de nous contacter.



— CONTACT

www.effy-proschool.fr

- 05 17 84 25 25
- contact@effyproschool.fr



“

Si vous êtes un futur candidat :
ayez confiance ! Tout au long de
la formation au sein de l'EFFy Pro
School, vous serez bien encadrés
et accompagnés pour réussir votre
parcours

— **Nathan BILLAUD**

Réceptionnaire APV en alternance
Promo 2024

”

www.antiagency - 03276 - Novembre 2024. Crédits photos : Pascal Beltrami.

Pourquoi rejoindre EFFy Pro School ?



ÉCONOMIQUE

Pas de frais d'inscription
Formation rémunérée
selon grille en vigueur
Prise en charge
logistique



SIMPLE

Un réseau d'entreprises partenaires
pour l'alternance
Pédagogie adaptée au terrain
Classe en petit groupe



CERTIFIANTE

Diplômes reconnus par l'État
ou par la branche
de l'automobile



PROFESSIONNALISANTE

Évolution rapide de votre
expertise professionnelle
Formateurs expérimentés
Parcours en alternance
Perspectives de CDI et
carrière au sein du groupe



L'école des métiers de
la distribution de véhicules

