

1200 jeunes en formation en alternance 3500 entreprises partenaires

110 collaborateurs

centres de formation en lle-De-France

90% de réussite à l'examen

Le Certificat de Qualification Professionnelle (CQP) est une certification reconnue par la convention collective nationale de branche des services de l'automobile et de la mobilité.

L'obtention de cette qualification favorise l'insertion professionnelle durable par l'acquisition de compétences professionnelles attendues par les entreprises des services de l'automobile et de la mobilité.

aforpa.fr

L'admission et les prérequis

(critères et modalités)

- Public : tout public, sans condition d'âge en contrat de professionnalisation,
- Niveau : candidat titulaire en priorité d'un BTS MV ou à dominante commerciale ou titulaire d'un BAC Professionnel MV ou diplôme équivalent..
- Statut : salarié dans le cadre d'un contrat de professionnalisation,
- Admission : présélection sur dossier, tests de positionnement et entretien de motivation.
- Accompagnement à la recherche d'entreprise,
- Admission définitive dès signature du contrat de professionnalisation.

Les qualités et aptitudes professionnelles requises

- Avoir le goût des relations humaines,
- Faire preuve de qualités d'écoute et d'un sens du service,
- Être motivé par les challenges commerciaux,
- Être intéressé par les techniques automobiles et leurs évolutions,
- Être méthodique et ordonné,
- Être autonome.

La formation

(durée, rythme)

- En 1 an 350 heures
- Alternance: Temps de formation en centre de formation / Temps de formation en entreprise,
- Formation visant une qualification professionnelle reconnue par la branche des services de l'automobile et de la mobilité.

Les activités professionnelles d'un Réceptionnaire Après-Vente

Le réceptionnaire après-vente est le lien entre le client et l'atelier, il connaît la technique et est doté d'un bon relationnel. Il transmet les demandes de réparation, assure la restitution des véhicules aux clients et commercialise les produits et services. Il est soucieux de la qualité et a le sens du service : il est l'image de marque de l'entreprise.

Activités commerciales

- Commercialiser des interventions, produits et services liés à la réparation ou non.
- Réaliser la facturation et l'encaissement,
- Apporter des conseils techniques (utilisation, montage, choix du produit),
- Proposer des modalités de financement,
- Traiter des réclamations,
- Promouvoir des produits et services de l'entreprise (vente additionnelle...).

Activités techniques

■ Maitriser les connaissances techniques des différents systèmes équipant un véhicule pour établir un pré diagnostic.

Activités de gestion et d'organisation

- Etablir et classer des documents internes et comptables (Devis, Ordre de Réparation, Facture),
- Planifier des interventions de maintenance en tenant compte des barèmes de temps et des contraintes atelier,
- Appliquer des démarches qualité de l'entreprise.

Activités associées

■ Aménager et animer le lieu de Réception (vitrine, publicité, étiquetage...).

Activités de service en relation avec la gestion des interventions

- Accueillir et conseiller la clientèle.
- Etablir tous documents utiles,
- Dialoguer et organiser avec les différents services de l'entreprise,
- Rendre compte des interventions,
- Restituer le véhicule à la clientèle.

Les perspectives professionnelles

A l'issue de la formation, le titulaire du CQP Réceptionnaire Après-Vente exerce son métier dans une entreprise du secteur de la réparation des véhicules automobiles de type concession ou agence disposant d'un service réception clientèle.

Ce CQP permet d'accéder aux métiers relevant de la réception clientèle automobile :

■ Réceptionnaire Après-Vente.

Les poursuites d'études possibles

Le CQP vise en priorité une insertion professionnelle à l'issue de l'obtention du titre.

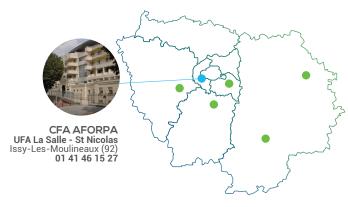
Les + de la formation

- Une expérience professionnelle,
- Des formateurs issus du milieu professionnel,
- Des plateformes techniques rénovées,
- Un développement des outils et techniques numériques,
- Un accueil adapté et personnalisé des jeunes en situation de handicap.

Le programme de la formation

Les compétences clés visées par le CQP :

- Réceptionner et commercialiser des produits et services de l'atelier de maintenance : de l'établissement du devis jusqu'à la restitution et satisfaction du client,
- Gérer des réclamations clientèle,
- Planifier des interventions de maintenance.



Centre proposant cette formation

Autres centres AFORPA











