

# SELLSCAR

NE FAITES PAS DE CONCESSION SUR VOTRE CARRIÈRE  
FAITES CARRIÈRE DANS NOS CONCESSIONS !

by PGA Motors

**CQP**

**RÉCEPTIONNAIRE**

**APRÈS-VENTE**



Un parcours en alternance  
**Certifiant, Unique et Innovant**  
porté par le groupe

**PGA  
MOTORS**

pgacademy

“ Vous hésitez entre trouver  
une formation ou trouver un job ?  
Choisissez les deux ! ”

Postulez sur : <https://www.autosphere.fr/sellscar-ecole-de-vente-automobile>

**SELLSCAR - L'ÉCOLE DES  
CONCESSIONNAIRES AUTOMOBILE**

12 Boulevard René Descartes  
CS 80095  
86961 Futuroscope Cedex

Tél : 05 17 84 25 25  
E-mail : [contact.sellscar@pgamotors.com](mailto:contact.sellscar@pgamotors.com)

“ Une formation, un job, un avenir ”

# CERTIFICAT DE QUALIFICATION PROFESSIONNELLE RÉCEPTIONNAIRE APRÈS-VENTE

DURÉE 8 MOIS

Le Réceptionnaire Après-Vente, appelé également « Conseiller Commercial Service » est le lien entre le client, l'atelier et la vente. Il accueille les clients, organise la prise en charge et la restitution des véhicules, en respectant les législations en vigueur. Il commercialise les produits et services associés pour contribuer au développement du CA de l'entreprise. Il est soucieux de la qualité et a le sens aigu du service : il est l'image de marque de la concession.



## LE CQP RÉCEPTIONNAIRE APRÈS-VENTE

Le Certificat de Qualification Professionnelle (CQP) est une certification délivrée par la Branche et élaborée en réponse aux besoins des professionnels des services de l'automobile. La certification est reconnue par le ministère du travail et référencée dans le RNQSA, RNCSA et RNCP. Cette formation s'adapte régulièrement aux évolutions du métier.



## OBJECTIFS DE LA FORMATION

La formation a pour objectifs de vous apporter les connaissances et la pratique nécessaire pour :

- Accueillir les clients
- Identifier les moyens humains et matériels nécessaires aux interventions pour les planifier
- Intégrer les connaissances techniques adaptées
- Organiser les activités de la réception à la restitution du véhicule
- Établir tout document administratif
- Appliquer la législation relative au S.A.V
- Justifier une facture et restituer le véhicule
- S'assurer de la qualité de la prestation
- Vendre des produits et services au client avec méthode
- Satisfaire la clientèle
- Effectuer les relances, prospecter et fidéliser la clientèle



## PUBLIC ET PRÉREQUIS

Le CQP Réceptionnaire Après-vente s'adresse aux personnes avec :

- Une première expérience dans le domaine du commerce, de la relation client ou de l'après-vente.
- A partir du BAC PRO et tout autre diplôme supérieur dans les domaines du commerce, de l'après-vente, de la gestion ou de la maintenance des véhicules automobiles.
- Qualités : goût du commerce et de la relation client, organisé, méthodique, sens du service, maturité et esprit d'équipe.



## ÉVOLUTIONS POSSIBLES

A l'issue de ce parcours de formation, et en fonction de vos résultats, nous vous proposerons d'intégrer nos équipes définitivement en CDI et de grandir au sein de notre Groupe.

Le CCS peut évoluer rapidement vers une fonction de Manager Chef après-vente ainsi que les métiers de la vente : Vendeurs, Chef des ventes ...



## VALIDATION ET OBTENTION DU CQP

Tout CQP est délivré par un jury paritaire dans les conditions suivantes :

- Un CQP s'obtient par la validation de l'ensemble des domaines d'activités prévues par le référentiel sous forme d'épreuves professionnelles.
- En cas de réussite partielle, les attestations ont une validité de 5 ans.



## PROGRAMME DE LA FORMATION

Formation d'une durée de 8 mois, 1120 H, dont 315 H en formation. Alternance de 4 cycles en formation et 5 cycles en entreprise, soit 9 semaines en formation et 23 semaines en entreprise.

### LES +++ PGA MOTORS

- + 1 semaine d'intégration au siège de PGA Motors
- + 6 semaines de parcours découverte métiers en concessions
- + Un accompagnement et une prise en main de nos outils métiers

CONTENU DU PROGRAMME	
1 SEMAINE D'INTÉGRATION AU SIÈGE	
+ 3 SEMAINES EN CONCESSION : LE CIRCUIT PR/APV	
<b>CYCLE 1 : ENVIRONNEMENT APV ET ACCUEIL CLIENT</b>	35 Heures
Module 1 : L'environnement professionnel du CCS APV	
Module 2 : L'accueil du client au service APV	
3 SEMAINES EN CONCESSION : LE CIRCUIT VENTE/BACK OFFICE	
+ 3 SEMAINE SUR POSTE CCS	
<b>CYCLE 2 : PROCESS ET TECHNIQUES DE COMMERCIALISATION</b>	105 Heures
Module 3 : La législation appliquée à l'APV	
Module 4 : Le conseil et le service client à l'APV	
Module 5 : La vente de produits et services additionnels autour du véhicule	
Module 6 : Le traitement des réclamations au service APV	
Module 7 : La restitution du véhicule au client après une intervention en atelier	
Module 8 : La relance et la prospection commerciale	
+ 4 SEMAINES SUR POSTE CCS	
1 SEMAINE OUTILS-PROCESS PGA AU SIÈGE	
<b>CYCLE 3 : GESTION DES ACTIVITÉS ATELIER ET TECHNOLOGIE AUTOMOBILE</b>	105 Heures
Module 9 : Les outils et méthodes de planification et d'organisation	
Module 10 : Le travail en équipe à l'après-vente	
Module 11 : Spécificités économiques et rentabilité de l'APV	
Module 12 : Connaissances techniques et technologiques des véhicules pour le développement des ventes	
Module 13 : Optimisation du planning atelier en fonction du degré de technicité et adaptation du langage technique en langage courant	
5 SEMAINES SUR POSTE CCS	
<b>CYCLE 4 : QUALITÉ ET TRANSMISSIONS DES SAVOIRS</b>	70 Heures
Module 14 : Appliquer les process qualité pour satisfaire et fidéliser les clients	
Module 15 : Intégrer les outils qualité pour s'inscrire dans une démarche d'amélioration continue à l'après-vente	
Module 16 : La transmission des connaissances et le tutorat au SAV	
3 SEMAINES SUR POSTE CCS	



## STATUT ET RÉMUNÉRATION

Sous contrat de professionnalisation, pendant toute la durée de votre parcours, vous bénéficierez d'une rémunération en fonction de votre âge et de votre niveau de formation :

Âge	Niveau du titre ou diplôme obtenu	
	BAC Général ou Inférieur	BAC PRO et plus
- 21 ans	824,16 € (55% du SMIC)	974,00 € (65% du SMIC)
21 – 25 ans	1 048,93 € (70% du SMIC)	1 198,78 € (80% du SMIC)
26 ans et +	1498,47 € (100 % du SMIC)	

Le contrat de professionnalisation est un contrat de travail en alternance conclu entre un salarié (vous) et un employeur, associant des périodes en centre de formation et en entreprise.

**SELLSCAR**

L'ÉCOLE DES CONCESSIONNAIRES AUTOMOBILE



by PGA Motors