

SELLSCAR

L'ÉCOLE DES CONCESSIONNAIRES AUTOMOBILE

by Emil Frey France

Conseiller Commercial Service

CQP
RÉCEPTIONNAIRE
APRÈS-VENTE



Un parcours en alternance
Certifiant, Unique et Innovant



France Academy

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

“ Une formation, un job, un avenir ”

Postulez sur : www.sellscar.fr

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@emilfrey.fr

CERTIFICAT DE QUALIFICATION PROFESSIONNELLE RÉCEPTIONNAIRE APRÈS-VENTE

Durée 8,5 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 Automobile 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



PUBLIC ET PRÉREQUIS

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

- Expérience d'au moins un an dans le domaine du commerce BtoC, de la relation client ou de l'après-vente
- A partir du BAC+2 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

Parcours de formation d'une durée de 1155 Heures, réparties en 350 H en formation et 805 H en entreprise.

10 semaines en formation et 23 semaines en entreprise en alternance de 5 cycles en formation et 5 cycles en entreprise.

LES + + + EMIL FREY FRANCE ACADEMY

- + Semaine d'intégration au siège du Groupe
- + Circuit découverte des métiers de l'automobile en entreprises
- + Accompagnement Outils et process internes Groupe

CONTENU ET ORGANISATION DU PARCOURS	Durée en semaine
INTÉGRATION AU SIÈGE	1
CYCLE 1 : ENVIRONNEMENT APV ET PARCOURS CLIENT	
Module 1 : L'environnement professionnel du CCS APV	2
Module 2 : L'accueil du client au service APV	
Module 3 : Le conseil et le service client à l'APV	
Module 4 : La vente de produits et services additionnels autour du véhicule	
CIRCUIT METIERS et PRISE DE POSTE	4
CYCLE 2 : PARCOURS CLIENT ET TECHNIQUE DE COMMERCIALISATION	
Module 5 : La législation appliquée à l'APV	2
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	
Module 9 : Corréler les fonctions métiers avec le parcours client	
ENTREPRISE	5
CYCLE 3 : TECHNOLOGIE AUTOMOBILE	
Module 10 : Connaissances techniques et technologiques des véhicules	2
Module 11 : Optimisation du planning atelier en fonction du degré de technicité et adaptation du langage technique en langage courant	
Module 12 : Corréler les fonctions métiers CCS à la technologie automobile	
OUTILS-PROCESS AU SIÈGE	1
ENTREPRISE	5
CYCLE 4 : GESTION ET PROCESS ORGANISATIONNEL DES ACTIVITÉS	
Module 13 : Les outils et méthodes de planification et d'organisation	2
Module 14 : Le travail en équipe à l'après-vente	
Module 15 : Spécificités économiques et rentabilité de l'APV	
Module 16 : Corréler les fonctions métiers aux process organisationnels	
ENTREPRISE	5
CYCLE 5 : DEMARCHE QUALITE ET AMELIORATION CONTINUE	
Module 17 : Appliquer les process qualité pour satisfaire et fidéliser les clients	2
Module 18 : Intégrer les outils qualité pour s'inscrire dans une démarche	
Module 19 : Corréler les fonctions métiers à la démarche qualité	
Module 20 : La transmission des connaissances et le tutorat au SAV	
EXAMENS ET REMISE DES DIPLOMES	
ENTREPRISE	2



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 Techno et plus
- 21 ans	846,68 € (55% du SMIC)	1 000,62 € (65% du SMIC)
21 - 25 ans	1 077,59 € (70% du SMIC)	1 231,53 € (80% du SMIC)
26 ans et +	1 539,42 € (100% SMIC)	

Le contrat de professionnalisation est un contrat de travail à durée déterminée en alternance associant des périodes en centre de formation et en entreprise.