

# SELLSCAR

L'ÉCOLE DES CONCESSIONNAIRES AUTOMOBILE

by Emil Frey France

## Conseiller Commercial Après-Vente



**Titre à finalité  
professionnelle**



**Un parcours en alternance  
certifiant, unique et innovant**

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

**Une formation, un job, un avenir**

**Postulez sur : [www.sellscar.fr](http://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](mailto:contact.sellscar@emilfrey.fr)**

# Titre à finalité professionnelle Réceptionnaire après-vente

Durée 8,5 mois

Le conseiller commercial après-vente, appelé également réceptionnaire APV, 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.



## TITRE À FINALITÉ PROFESSIONNELLE RÉCEPTIONNAIRE APRÈS-VENTE

Le titre à finalité professionnelle est une certification qui permet d'acquérir des compétences professionnelles spécifiques à un métier. Il atteste que son titulaire maîtrise les compétences, aptitudes et connaissances permettant l'exercice de ce métier.

Le titre à finalité professionnelle **Réceptionnaire après-vente** est délivré par la **Branche des services de l'automobile**.



## OBJECTIFS DE LA FORMATION

La formation a pour objectifs de vous apporter les connaissances et la pratique nécessaires 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 titre à finalité professionnelle Réceptionnaire après-vente est accessible :

- aux personnes disposant d'une expérience d'au moins un an dans les domaines du commerce BtoC, de la relation clients et/ou de l'après-vente ;
- aux personnes titulaires d'un BAC+2 (ou tout autre diplôme supérieur) dans les domaines du commerce, de l'après-vente, de la gestion et/ou de la maintenance des véhicules automobiles ;
- aux collaborateurs du groupe Emil Frey France souhaitant effectuer une reconversion professionnelle ;
- ou, à défaut, à tout autre candidat ayant réussi les tests d'aptitude et de motivation mis en œuvre par l'organisme de formation.
- Qualités nécessaires : goût du commerce et de la relation clients, sens de l'organisation, sens du service, maturité, 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 du groupe Emil Frey France**.

Le conseiller commercial après-vente peut évoluer rapidement vers une fonction de manager chef après-vente ainsi que vers les métiers de la vente : vendeur, chef des ventes..



## VALIDATION ET OBTENTION DU TITRE À FINALITÉ PROFESSIONNELLE

Tout titre à finalité professionnelle est délivré par un jury paritaire dans les conditions suivantes :

- Il 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 330 heures en formation et 805 heures en entreprise. 10 semaines en formation et 23 semaines en entreprise en alternance de 5 cycles en formation et 5 cycles en entreprise.

### LES + DE SELLSCAR

- Une semaine d'intégration au siège du groupe Emil Frey France
- Un circuit découverte des métiers de l'automobile en entreprises
- Un accompagnement outils et process internes Groupe

CONTENU ET ORGANISATION DU PARCOURS	Durée en semaine
<b>INTÉGRATION AU SIÈGE</b>	1
<b>CYCLE 1 : ENVIRONNEMENT APV ET PARCOURS CLIENT</b>	
Module 1 : L'environnement professionnel du CCS APV	
Module 2 : L'accueil du client au service APV	2
Module 3 : Le conseil et le service client à l'APV	
Module 4 : La vente de produits et services additionnels autour du véhicule	
<b>CIRCUIT MÉTIERS et PRISE DE POSTE</b>	4
<b>CYCLE 2 : PARCOURS CLIENT ET TECHNIQUE DE COMMERCIALISATION</b>	
Module 5 : La législation appliquée à l'APV	
Module 6 : Le traitement des réclamations au service APV	2
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	
<b>ENTREPRISE</b>	5
<b>CYCLE 3 : TECHNOLOGIE AUTOMOBILE</b>	
Module 10 : Connaissances techniques et technologiques des véhicules	
Module 11 : Optimisation du planning atelier en fonction du degré de technicité et adaptation du langage technique en langage courant	2
Module 12 : Corréler les fonctions métiers CCS à la technologie automobile	
<b>OUTILS-PROCESS AU SIÈGE</b>	1
<b>ENTREPRISE</b>	5
<b>CYCLE 4 : GESTION ET PROCESS ORGANISATIONNEL DES ACTIVITÉS</b>	
Module 13 : Les outils et méthodes de planification et d'organisation	
Module 14 : Le travail en équipe à l'après-vente	2
Module 15 : Spécificités économiques et rentabilité de l'APV	
Module 16 : Corréler les fonctions métiers aux process organisationnels	
<b>ENTREPRISE</b>	5
<b>CYCLE 5 : DEMARCHE QUALITE ET AMELIORATION CONTINUE</b>	
Module 17 : Appliquer les process qualité pour satisfaire et fidéliser les clients	
Module 18 : Intégrer les outils qualité pour s'inscrire dans une démarche	2
Module 19 : Corréler les fonctions métiers à la démarche qualité	
Module 20 : La transmission des connaissances et le tutorat au SAV	
<b>EXAMENS ET REMISE DES DIPLOMES</b>	
<b>ENTREPRISE</b>	2



## STATUT ET RÉMUNÉRATION

Ce titre à finalité professionnelle est accessible en contrat d'apprentissage et en contrat de professionnalisation.

Si vous avez moins de 30 ans, ou à n'importe quel âge si vous êtes reconnu travailleur handicapé, vous serez recruté sur un contrat d'apprentissage. Le cas échéant, vous serez positionné sur un contrat de professionnalisation.

Vous pouvez faire des simulations de salaire en vous rendant sur le site internet :

<https://www.alternance.emploi.gouv.fr/simulateur-alternant/etape1>

