

DEVENEZ CONSEILLER·ÈRE COMMERCIAL·E SERVICE

AVEC L'ÉCOLE NATIONALE DU GNFA



DES FORMATIONS EN ALTERNANCE PARTOUT EN FRANCE

CONSEILLER·ÈRE COMMERCIAL·E SERVICE

Pour devenir Conseiller·ère Commercial·e Service (CCS), la formation CQP RAV (Réceptionnaire Après-Vente) vous permet d'acquérir toutes les compétences nécessaires.

Le Certificat de Qualification Professionnelle (CQP) est une certification créée et validée par les professionnels de la Branche des Services de l'Automobile. Il est régulièrement modifié et adapté aux évolutions des métiers et des qualifications.

PROFESSIONNALISME ET EXPÉRIENCE

Passionné·e par l'automobile, vous aimez la relation client et vous avez le sens du commerce. Doté·e de qualités d'écoute et du sens de l'organisation, vous souhaitez vous perfectionner dans les services de l'après-vente automobile.

Le·la conseiller·ère commercial·e service a un rôle stratégique dans le développement des activités de l'après-vente. Il·elle est l'interface entre le client et l'atelier. Il·elle accueille et renseigne les clients du service après-vente. Il·elle commercialise les produits ou services associés et explique les travaux réalisés lors de la restitution du véhicule. Il·elle communique les demandes d'entretien ou de réparation à l'atelier.

Au cours de votre formation, vous passerez plus de 2/3 de votre temps en entreprise. Votre expérience s'appuiera sur les responsabilités effectives que vous aurez exercées : votre entrée dans la vie active en sera accélérée.

CONDITIONS DE RECRUTEMENT

Vous bénéficiez des conditions vous permettant d'accéder à un contrat de professionnalisation. Vous êtes titulaire d'un Bac professionnel ou de niveau BTS dans le domaine de la maintenance VL à dominante commerciale ou d'un diplôme de niveau équivalent, sous réserve d'avoir satisfait aux tests d'aptitude et de motivation. Vous possédez le permis de conduire B.

OBJECTIFS DE FORMATION

Le but de cette formation est de vous préparer aux techniques professionnelles qui vous permettront de :

- ✓ Accueillir le client et réceptionner son véhicule.
- ✓ Proposer l'offre, argumenter, conclure la vente de produits et services de maintenance et/ou de réparation du véhicule léger.
- ✓ Etablir les documents contractuels.
- ✓ Planifier et suivre les interventions en atelier.
- ✓ S'assurer de la qualité de la prestation.
- ✓ Facturer et restituer le véhicule au client en lui expliquant l'intervention.
- ✓ Traiter les éventuelles réclamations.
- ✓ Appliquer la réglementation en vigueur.
- ✓ Fidéliser les clients.

RECONNAISSANCE

À l'issue de votre formation vous obtenez le CQP Réceptionnaire Après-Vente (Option VL) lors d'un examen se déroulant en présence de professionnels. Il vise la qualification dénommée par la Convention Collective Réceptionnaire Après-Vente (domaine maintenance) et se classe à l'échelon 20.

RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS

GNFA Nouvelle-Aquitaine
17 Avenue de Canteranne
33600 Pessac
Tél. : 05.56.85.45.90
bordeaux_agence@gnfa-auto.fr

DURÉE ET DOMAINES D'ENSEIGNEMENT

Formation en alternance de 12 à 14 mois, dont 1 semaine par mois en centre de formation.

Réception et commercialisation des produits et services de l'atelier de maintenance VL	224 h 30
<ul style="list-style-type: none">- Environnement professionnel du conseiller commercial service- Accueil du client au service après-vente- Gestion des appels téléphoniques- Utilisation des documents contractuels de l'atelier- Cycle de vente- Technologies automobiles appliquées à l'activité de conseil et de vente- Facturation et paiement d'une prestation au service après-vente automobile- Législation appliquée à l'après-vente automobile- Traitement des réclamations au service après-vente- Restitution du véhicule au client- Application des process qualité de l'atelier de maintenance et réparation- Relance et prospection commerciale	
Planification des interventions de maintenance VL	91 h 30
<ul style="list-style-type: none">- Gestion et optimisation des activités d'un atelier automobile- Transmission des connaissances et tutorat au SAV	
Préparation à l'entretien devant le jury	7 h
Régulation pédagogique	35 h
Temps d'épreuves par candidat	3 h 30

STATUT ET RÉMUNÉRATION

Vous profitez des avantages liés au contrat de professionnalisation : vous êtes considéré·e comme salarié·e en formation, bénéficiez de l'assurance sociale et êtes rémunéré·e selon votre âge ainsi que votre niveau de formation.

BÉNÉFICIAIRES	DROIT GÉNÉRAL	Au moins titulaires d'un diplôme (Bac pro) ou titre professionnel de niveau IV
	% du SMIC*	
- de 21 ans	55 % (836,67 €)	65 % (988,79 €)
de 21 à - 26 ans	70 % (1064,85 €)	80 % (1 216,97 €)
26 ans et +	100 % (1 521,22 €)	

*Au 1^{er} janvier 2019, le montant du SMIC est de 10,03 € bruts soit 1 521,22 € bruts mensuels sur la base de la durée légale de 35h hebdomadaires.

VALIDATION DE LA FORMATION ET OBTENTION DU CQP

Un CQP est constitué de plusieurs blocs. Chaque bloc validé est valable 5 années. Seul l'entretien final de fin d'année valide l'obtention du CQP.

En cas d'échec au CQP le candidat reçoit une attestation de réussite qui recense les blocs validés et dispose de 5 ans pour valider le CQP par la validation des blocs manquants.

