TITRE À FINALITÉ PROFESSIONNELLE

# RÉCEPTIONNAIRE APRÈS-VENTE

## OBJECTIFS

Passionné par l'automobile et le commerce, le réceptionnaire après-vente accueille et conseille les clients du service après-vente, il a donc un rôle commercial et un lien fonctionnel avec les mécaniciens ou les techniciens.
Connaissance de la réglementation liée à la réparation automobile et savoir utiliser les documents contractuels de l'atelier.
Son métier peut l'amener à gérer des réclamations pour trouver des solutions dans le respect de la politique de son entreprise en la matière.

## MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

**Prérequis :** Titulaire du baccalauréat ou Brevet de technicien supérieur - Permis B (en cours)
**Durée :** 350H00 sur 1 an
**Date** : à partir de septembre en apprentissage
**Formation en alternance :** 1 semaine en centre de formation par mois
**Profils des intervenants :** Formateurs - Enseignants
**Taux de réussite :** 1ère session en ouverture septembre 2025
**Financement :** En contrat d'apprentissage

## INFORMATIONS

**Délais et modalité d'accès :** Niveau baccalauréat minimum avec des compétences dans le domaine de maintenance automobile et/ou commerciale.
Évaluation à l'entrée en formation.
Possibilité d'accueil de stagiaire en situation de handicap
**Intitulé du titre professionnel** : conseiller de vente pièces de rechange et accessoires (niveau 4)
**RNCP** : 36885
**Formacode** : 34027 BO du 14/10/2020
**Certification** : ANFA (ASSOCIATION NATIONALE FORMATION AUTOMOBILE)

## ACTIVITÉS ET TÂCHES

**BC1 : RÉCEPTION ET COMMERCIALISATION DES PRODUITS ET SERVICES DE L'ATELIER DE MAINTENANCE**
· Accueillir le client à l'atelier de maintenance par téléphone ou en réception
· Etablir un devis/une facture
· S'assurer de la qualité de la prestation et de la satisfaction clientèle

**BC2 PLANIFICATION DES INTERVENTIONS DE MAINTENANCE**
· Identifier les moyens humains et matériels nécessaires et planifier les interventions de maintenance
· Accompagner les collaborateurs dans l'acquisition des compétences

## MÉTIER VISÉ - ÉTUDES

**Métiers visés - poursuite d'étude :**
· Responsable après-vente VL
· Conseiller accueil service
· Conseiller client service
· Chef d'atelier

## MODALITÉS D'ÉVALUATION

**Examen** : Validation blocs de compétences par examen final, étude de cas, mise en situation professionnelle

## CONTACT

CFA DE LA MOBILITE
4 rue Elsa Barraine
67200 STRASBOURG

contact@cfamobilite.fr
09 78 80 29 43
www.cfamobilite.fr

CFA DE LA MOBILITÉ · HESS AUTOMOBILE · ANFA SERVICES DE L'AUTOMOBILE ET DE LA MOBILITÉ · Titre RNCP Reconnu par l'Etat