GNFA

DEPUIS 1973

RECRUTEZ VOTRE FUTUR(E) CONSEILLER(ÈRE)

CLIENT APRÈS-VENTE

AVEC L'ÉCOLE NATIONALE DU GNFA

FORMATION EN ALTERNANCE PARTOUT EN FRANCE



CONSEILLER[ÈRE] CLIENT APRÈS-VENTE

La formation du GNFA apporte à votre futur conseiller client après-vente les compétences, aptitudes et connaissances métier, correspondant à vos besoins et conformes à vos exigences. Elle débouche sur un titre à finalité professionnelle de **« réceptionnaire après-vente »**, délivré par l'ANFA au nom de la branche des Services de l'Automobile.

LE PROFESSIONNALISME ET L'EXPÉRIENCE

Vous recherchez un collaborateur organisé, à l'aise dans les relations commerciales, pour apporter à vos clients les conseils nécessaires à l'entretien et à la réparation de leurs véhicules, en mettant en avant l'ensemble de l'offre de produits et services de l'atelier.
La formation lui permettra de devenir l'interlocuteur privilégié de vos clients particuliers et professionnels pendant toute la durée des interventions. Il assurera ainsi le lien entre la demande client et les techniciens d'atelier. Il participera au développement du chiffre d'affaires de votre entreprise dans le respect de la règlementation, ainsi que des normes de qualité et de sécurité. Il contribuera à l'image de marque de votre concession. Il passera plus de 2/3 de son temps dans votre entreprise. Vous lui confierez des responsabilités concrètes qui lui donneront l'expérience nécessaire à l'exercice du métier.

LES CONDITIONS DE RECRUTEMENT

Le GNFA vous propose des profils de qualité en s'assurant du niveau d'étude attendu :

- Titulaire d'un Bac ou d'un BTS spécialisé dans l'automobile ou plus généralement dans le domaine commercial.
- Titulaire du permis de conduire B.

Et en organisant une session d'évaluation (tests et entretien individuel).
Cette présélection vous aide à recruter le candidat dont vous avez besoin.

LES OBJECTIFS DE LA FORMATION

Le but de cette formation est de préparer votre collaborateur aux techniques professionnelles qui lui permettront de réaliser l'ensemble des missions du Conseiller Client Après-Vente :

- Développement de la relation clientèle
- Prise en charge des véhicules et lien avec l'atelier
- Conseil, fidélisation et satisfaction clientèle

Le plus

Au sein d'un groupe d'apprenants de 15 personnes maximum et avec des formateurs experts dans leur domaine, il développera ses compétences grâce à un parcours pédagogique innovant :

- **65 % du temps de formation** se déroulera **dans l'un de nos centres** pour recréer l'ambiance professionnelle du point de vente.
- **35 % du parcours** sera quant à lui réalisé **en distanciel** : classes virtuelles, e-learnings ludiques et interactifs, travaux inter-séquences seront ainsi au programme.

LA VALIDATION DE LA FORMATION

La formation est validée par deux études de cas, une mise en situation et un examen final qui consiste en un entretien de narration d'activité avec un jury de professionnels.
L'obtention du titre permet d'accéder à la qualification professionnelle de « réceptionnaire après-vente », échelon 20 de la convention collective des Services de l'Automobile.
En cas d'échec, le candidat reçoit une attestation de réussite des blocs de compétences acquis, d'une durée de validité de 5 ans.

LA DURÉE ET LES DOMAINES D'ENSEIGNEMENT

Formation de 330 heures, réparties sur 8 mois environ, mixant des modules présentiels et distanciels.

Réception et commercialisation des produits et services de l'atelier de maintenance VL	197 h
Accueil du client au service Après-Vente (AV) automobile • Conseil et service client à l'AV • Vente de produits et services additionnels autour du véhicule • Législation appliquée à l'AV automobile • Restitution du véhicule au client après une intervention en atelier • Relance et prospection commerciale • Technologies et équipements des véhicules • Vente des opérations techniques dans le cadre du processus service • Traitement des réclamations au SAV • Application des process qualité pour satisfaire et fidéliser les clients	
Planification des interventions de maintenance VL	88 h
Environnement professionnel du conseiller client AV • Outils de planification et méthodes d'organisation • Travail en équipe à l'AV • Fondamentaux des indicateurs après-vente pour le pilotage de l'outil de production • Intégration des outils qualité et amélioration continue à l'AV • Transmission des connaissances et tutorat au SAV	
Préparation à l'entretien devant le jury	7 h
Régulation pédagogique	35 h
Épreuves de validation des blocs de compétences	3h
Durée totale du parcours de formation	330 h

LE STATUT

Votre alternant est considéré comme salarié en formation.
Cette formation peut être suivie sous différents types de contrats :

- Contrat d'apprentissage
- Contrat de professionnalisation
- Pro-A (dispositif de reconversion ou de promotion par l'alternance)

Pour plus d'information, consultez :
gnfa-auto.fr/formation-alternance/