

## Le Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP)

Résumé descriptif de la certification **Code RNCP : 5491**

### Intitulé

CQP : Certificat de qualification professionnelle Réceptionnaire après - vente

AUTORITÉ RESPONSABLE DE LA CERTIFICATION	QUALITÉ DU(ES) SIGNATAIRE(S) DE LA CERTIFICATION
Association nationale pour la formation automobile (ANFA)	Délégué général de l'ANFA

### Niveau et/ou domaine d'activité

#### Convention(s) :

3034 - Services de l'automobile (Commerce et réparation de l'automobile, du cycle et du motocycle, activités connexe, contrôle technique automobile, formation des conducteurs)

#### Code(s) NSF :

252r Entretien et réparation des automobiles, cycles et motocycles, véhicules industriels, engins agricoles et de chantiers; Entretien, maintenance, réparation de moteurs thermiques et de machineries de navire

#### Formacode(s) :

### Résumé du référentiel d'emploi ou éléments de compétence acquis

Le Réceptionnaire Après-Vente assure les activités en relation avec l'organisation de la maintenance :

- l'application des procédures qualité en vigueur dans l'entreprise
- l'organisation et la planification des interventions
- la transmission d'informations à caractère technique ou commercial en relation avec les services de constructeur
- la mise à jour et le classement de la documentation technique et commerciale

Il assure également les activités liées à la gestion de la maintenance portant sur :

- l'établissement de tous documents internes et comptables
- la facturation / l'encaissement
- l'accueil de la clientèle : rédaction d'ordres de réparation / de commandes de travaux
- l'accueil de la clientèle : proposition de forfaits / vente additionnelle de produits et services
- la promotion des offres de service de l'entreprise
- la restitution du véhicule au client
- la prospection, le développement et la fidélisation auprès de la clientèle
- la gestion des réclamations (dans le cadre de directives reçues)
- le tutorat de jeunes en formation alternée

Les capacités attestées:

- Situer son activité dans l'entreprise et son environnement professionnel
- Organiser ses activités de la réception à la restitution du véhicule
- Etablir tout document administratif
- Intégrer les paramètres techniques permettant de réaliser une réception de qualité
- Vendre des produits et services au client avec méthode
- Appliquer la législation relative au S.A.V. dans ses activités
- Accompagner les salariés dans l'acquisition des compétences et la réalisation de leurs activités

### Secteurs d'activité ou types d'emplois accessibles par le détenteur de ce diplôme, ce titre ou ce certificat

L'emploi s'exerce au sein d'entreprises relevant du commerce et de la réparation de véhicules automobiles, dont l'activité après-vente, du fait de son importance, peut-être structurée en plusieurs pôles distincts (ateliers de maintenance/ service rapide/ carrosserie-peinture...). Les entreprises dans lesquelles s'exerce l'emploi sont généralement affiliées à un réseau constructeur ou importateur de véhicules (filiales, succursales, concessions automobiles).

- Réceptionnaire après-vente

#### Codes des fiches ROME les plus proches :

I1604 : Mécanique automobile

I1103 : Supervision d'entretien et gestion de véhicules

### Modalités d'accès à cette certification

#### Descriptif des composants de la certification :

6 modules:

- 1- Environnement professionnel
- 2- Gestion et organisation de l'activité - niveau 2
- 3- Technologie liée à l'activité de réception
- 4- Relation service - niveau 2
- 5- Législation S.A.V.
- 6- Tutorat

**Validité des composants acquises : 5 an(s)**

CONDITIONS D'INSCRIPTION À LA CERTIFICATION	OUINON		COMPOSITION DES JURYS
Après un parcours de formation sous statut d'élève ou d'étudiant		X	
En contrat d'apprentissage		X	
Après un parcours de formation continue	X		Jury paritaire tripartite (un représentant d'une organisation professionnelle, un représentant d'une organisation syndicale de salariés, un formateur désigné par l'ANFA).
En contrat de professionnalisation	X		Jury paritaire tripartite (un représentant d'une organisation professionnelle, un représentant d'une organisation syndicale de salariés, un formateur désigné par l'ANFA).
Par candidature individuelle		X	
Par expérience dispositif VAE prévu en 2007	X		Jury paritaire tripartite (un représentant d'une organisation professionnelle, un représentant d'une organisation syndicale de salariés, un formateur désigné par l'ANFA).

	OUI	NON
Accessible en Nouvelle Calédonie		X
Accessible en Polynésie Française		X

LIENS AVEC D'AUTRES CERTIFICATIONS	ACCORDS EUROPÉENS OU INTERNATIONAUX
<p>Certifications reconnues en équivalence :</p> <p>Dans le cas d'une certification par VAE, les candidats titulaires d'un : - Bac professionnel maintenance de véhicules automobile - Titre d'ESCRA Gestionnaire d'unité commerciale spécialisée en automobile.</p> <p>sont dispensés de la validation d'une partie des modules constitutifs de la certification Réceptionnaire Après-Vente.</p> <p>Texte réglementaire :</p> <p>Fiche RNQSA A.20.1 annexée à la Convention Collective des Services de l'Automobile</p>	

#### Base légale

##### Référence du décret général :

##### Référence arrêté création (ou date 1er arrêté enregistrement) :

Arrêté du 03 octobre 2007 publié au Journal Officiel du 13 octobre 2007 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour cinq ans, avec effet au 13 octobre 2007, jusqu'au 13 octobre 2012. Organisme certificateur : Association nationale pour la formation automobile (ANFA).

##### Référence du décret et/ou arrêté VAE :

##### Références autres :

Arrêté du 29 juillet 2014 publié au Journal Officiel du 09 août 2014 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour cinq ans, sous l'intitulé « Certificat de qualification professionnelle Réceptionnaire après - vente » avec effet au 13 octobre 2012, jusqu'au 09 août 2019.

#### Pour plus d'informations

##### Statistiques :

##### Autres sources d'information :

Standard ANFA (Sèvres) : 01 41 14 16 18 Observatoire ANFA : 02 28 01 08 01

<http://www.anfa-auto.fr>

##### Lieu(x) de certification :

ASSOCIATION NATIONALE POUR LA FORMATION AUTOMOBILE (ANFA) 41-49, rue de la Garenne BP 93 - 92313 Sèvres Cedex

##### Lieu(x) de préparation à la certification déclarés par l'organisme certificateur :

##### Historique de la certification :

Conformément à l'Accord Paritaire du 20 janvier 2004, le C.Q.P. a été créé en mars 2006 et renouvelé en mars 2012