

REFERENTIELS

TITRE A FINALITE PROFESSIONNELLE RECEPTIONNAIRE APRES-VENTE OPTION VEHICULES LEGERS

Un référentiel d'activités et de compétences professionnelles :

Il décrit les activités, blocs de compétences (BC). Il est constitué en miroir de la fiche de qualification du Répertoire National des Qualifications des Services de l'Automobile (RNQSA).

Un référentiel d'évaluation :

Un document unique concernant les règles générales d'accès à la certification, validé par les partenaires sociaux de la branche, est associé à ce référentiel. En complément, un référentiel d'évaluation décrit les conditions de certification de ce Titre à finalité professionnelle. Il précise les critères et les modalités d'évaluation par bloc de compétences.

| REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i> | REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i> | REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i> | |
|---|--|---|--|
| | | MODALITÉS D'ÉVALUATION | CRITÈRES D'ÉVALUATION |
| <p>Accueil de la clientèle ; Rédaction d'ordres de réparation / de commandes de travaux ; Facturation / encaissement ; Etablissement de tous documents internes et comptables ; Gestion des réclamations (dans le cadre de directives reçues) ; Restitution du véhicule au client ; Promotion des offres de service de l'entreprise ; Proposition de forfaits / vente additionnelle de produits et services ; Prospection, développement et fidélisation de la clientèle.</p> | <p>Réception et commercialisation des produits et services de l'atelier de maintenance véhicules légers</p> <ul style="list-style-type: none"> • Accueillir le client de l'atelier de maintenance véhicules légers au téléphone et identifier sa demande ; • Accueillir le client de l'atelier de maintenance véhicules légers à la réception et identifier sa demande ; • Etablir un OR / un devis / une facture ; • S'assurer de la qualité de la prestation et de la satisfaction clientèle ; • Restituer le véhicule au client de l'atelier de maintenance véhicules légers ; • Traiter les réclamations clients liées à l'activité de maintenance véhicules légers ; | <p>Mise en situation de réception-restitution d'un véhicule pour une opération de maintenance/ réparation incluant réception d'un client et d'un véhicule, recueil des besoins autour du véhicule, conseil et vente complémentaire, ouverture/ justification d'un OR-Devis et la restitution du véhicule</p> <p>Etude de cas permettant de mesurer la maîtrise des aspects techniques, réglementaires et administratifs servant de support à l'activité de réception et de commercialisation des produits et services du véhicules légers</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Recueil des informations utiles (informations véhicule et client) ; • Tour du véhicule avec le client mis à profit dans le recueil des besoins ; • Vente-conseil sur prestation et/ou produit argumentée ; • Conformité de l'établissement de l'OR ; • Qualité de la restitution ; • Justification et valorisation de l'intervention auprès du client ; • Contrôle de la qualité de l'intervention et de la satisfaction client ; • |

| | | | |
|--|--|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Appliquer la réglementation liée au SAV ; • Proposer l'offre, argumenter et conclure la vente de produits et services maintenance autour du véhicules légers ; • Intégrer les connaissances techniques dans l'activité de vente et commercialisation de produits et services maintenance du véhicules légers ; • Effectuer la relance de devis par téléphone. | | <ul style="list-style-type: none"> • Identification des aspects juridiques et réglementaires liés à l'activité ; • Identification des équipements et des composants d'un véhicule ; • Rédaction des documents liés à l'activité (OR, devis, facture, documents internes, ...) ; • Traitement des réclamations client liées à l'activité de maintenance véhicules légers. |
| <p>Organisation et planification des interventions ;</p> <p>Tutorat de jeunes en formation alternée ;</p> <p>En relation avec les services de constructeur : transmission d'informations à caractère technique ou commercial ;</p> <p>Mise à jour et classement de la documentation technique et commerciale ;</p> <p>Application des procédures qualité en vigueur dans l'entreprise.</p> | <p>Planification des interventions de maintenance véhicules légers</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identifier les moyens humains et matériels nécessaires et planifier les interventions de maintenance véhicules légers ; • Accompagner les collaborateurs dans l'acquisition des compétences et des connaissances. | <p>Etude de cas permettant d'évaluer la capacité du candidat à planifier les interventions en tenant compte des moyens humains et techniques</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Connaissance de la technicité des interventions de maintenance • Moyens humains et matériels requis identifiés • Proposition de planification permettant d'optimiser le plan de charge atelier |

Le Titre à finalité professionnelle est délivré par un jury paritaire composé d'un représentant patronal, d'un représentant salarié et d'un formateur n'ayant pas pris part à l'accompagnement ou à la formation du candidat.

Le jury reçoit tous les candidats dès lors qu'ils ont été évalués sur l'ensemble des blocs de compétences constituant le Titre, et qu'ils ont acquis l'ensemble de ces blocs.