

BC	Référentiel d'activités	Référentiel de compétences	Référentiel d'évaluation	
			Modalités d'évaluation	Critères d'évaluation
BC01 / Utiliser les outils numériques de référence	-Suivi de l'activité : collecte de données / élaboration et actualisation de tableaux de bord d'activité	<ul style="list-style-type: none"> Utiliser les outils numériques de référence et les règles de sécurité informatique (RGPD) pour acquérir, traiter, produire et diffuser de l'information ainsi que pour collaborer en interne et en externe. 	Certification PIX	Niveau 3 pour chaque compétence visée.
BC02 / Exploiter des données à des fins d'analyse	-Suivi de l'activité : collecte de données / élaboration et actualisation de tableaux de bord d'activité -Détermination et suivi des objectifs	<ul style="list-style-type: none"> Identifier et sélectionner avec esprit critique diverses ressources dans son domaine de spécificité pour documenter un sujet. Analyser et synthétiser des données en vue de leur exploitation. Développer une argumentation avec esprit critique 	Projet tutoré	
BC03 / S'exprimer et communiquer à l'oral, à l'écrit, et dans au moins une langue étrangère	-Mise à jour, transmission et classement de la documentation technique et commerciale -Etablissement, transmission et classement de tous documents internes / comptables	<ul style="list-style-type: none"> Se servir aisément des différents registres d'expression écrite et orale de langue française Communiquer par oral et par écrit, de façon claire et non-ambiguë, dans au moins une langue étrangère 	Rapport d'activités Soutenance	
BC04 / Agir en tant que professionnel de l'après-vente automobile	-Application des règles, normes et procédures en matière d'AV, de qualité de service, de droit du travail, d'hygiène et sécurité, ainsi que du respect de l'environnement	<ul style="list-style-type: none"> Situer son rôle et sa mission au sein d'une organisation pour s'adapter et prendre des initiatives Travailler en équipe et en réseau ainsi qu'en autonomie et responsabilité au service d'un projet Analyser ses actions en situation professionnelle, s'autoévaluer pour améliorer sa pratique Respecter les principes d'éthique, de déontologie et de responsabilité environnementale Prendre en compte la problématique du handicap et de l'accessibilité dans chacune de ses actions professionnelles 	Rapport d'activités	
BC05 / Agir en responsabilité au sein d'une organisation professionnelle	-Suivi des plans de maintenance des équipements / inventaire de l'outillage -Proposition de renouvellement des équipements / Suivi des plans de maintenance des équipements -Elaboration et suivi du budget annuel de l'activité -Détermination et suivi des objectifs -Etablissement et suivi des relations avec les prescripteurs, les prestataires, les clients -Négociation des conditions d'achat et de vente auprès de prescripteurs, prestataires et clients grands comptes -Prospections / développement de la clientèle grands comptes -Participer à la gestion financière de l'activité AV (investissement en équipements / détermination des prix de vente)	<ul style="list-style-type: none"> Identifier les valeurs des entreprises du secteur et agir professionnellement en fonction Identifier et appliquer les processus mis en œuvre au sein de l'après-vente automobile Caractériser et valoriser son identité, ses compétences et son projet professionnel au sein de l'après-vente automobile Conduire un projet dans le domaine du service après-vente afin de mener à bien l'ensemble des actions dans le respect des objectifs fixés en utilisant les outils de gestion de projet 	Projet tutoré Soutenance	
BC06 / Manager une équipe dans les Services de l'après-vente automobile	-Suivi de l'activité : collecte de données / élaboration et actualisation de tableaux de bord d'activité -Gestion des plannings et définition des priorités de ses collaborateurs -Organisation et contrôle du travail de l'équipe -Appui aux collaborateurs de l'activité après-vente (AV) -Appui à l'encadrement du service après-vente -Animation des réunions de son équipe -Encadrement de collaborateurs : attributions / réalisation des recrutements / participation aux modalités de rémunération, au tutorat de jeunes en formation alternée, etc.	<ul style="list-style-type: none"> Animer une équipe en proposant des actions à mettre en œuvre pour atteindre les objectifs fixés par l'entreprise dans le respect du droit du travail Analyser, organiser, suivre et contrôler l'activité des collaborateurs au travers d'indicateurs en appliquant les règles d'hygiène, de sécurité et de protection de l'environnement de l'activité Suivre et développer les compétences collaborateurs afin de répondre aux besoins stratégiques de l'entreprise en utilisant les outils et techniques adaptés Piloter l'amélioration continue en s'assurant de l'application des processus qualité afin de développer et sécuriser l'activité 	Une mise en situation portant sur une situation d'animation d'équipe au service de l'amélioration continue	- Les techniques de motivation d'une équipe sont mobilisées - Les techniques de communication sont adaptées à la situation - La méthodologie de conduite de réunion est appliquée - La démarche d'animation déployée par le candidat et les objectifs définis s'inscrivent dans un plan d'actions connu de tous.

BC	Référentiel d'activités	Référentiel de compétences	Référentiel d'évaluation	
			Modalités d'évaluation	Critères d'évaluation
	<p>-Encadrement de l'ensemble des activités administratives relatives au secteur après-vente</p> <p>-Contribution à l'élaboration et à la mise en œuvre de démarches qualité</p> <p>-Application des règles, normes et procédures en matière d'après-vente, de qualité de service, de droit au travail, d'hygiène et sécurité, ainsi que du respect de l'environnement.</p>		<p>Une étude de cas portant sur l'organisation de l'activité et le suivi de l'activité</p> <p><u>Livrable</u> : plan d'actions + tableau de bord</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Le candidat a identifié les objectifs - Le candidat établit un plan d'actions en fonction des objectifs définis et du calendrier de l'entreprise. - Il identifie les ressources nécessaires - Il répartit l'activité en fonction des compétences, de la charge de travail des collaborateurs, et des priorités de l'entreprise. - Le candidat respecte la législation - Le candidat respecte les procédures et les consignes HSSE en vigueur - Le candidat réalise un suivi d'activités régulier - Il apporte des mesures correctives - Il réalise le contrôle d'activités global mensuel - Il présente un tableau de bord du suivi de l'activité des collaborateurs - - L'analyse des indicateurs d'activité et les axes d'amélioration proposés sont pertinents : - Le candidat sélectionne les indicateurs en fonction de la problématique - Il identifie et dégage les idées essentielles du dossier - Il émet des propositions d'amélioration en respectant la démarche qualité de l'entreprise - Il respecte le cahier des charges

<p>BC07 / Gérer et organiser des ateliers des services de l'après-vente automobile</p>	<ul style="list-style-type: none"> -En relation avec les services de constructeur : transmission d'informations à caractère technique ou commercial. -Accueil de la clientèle : rédaction d'ordres de réparation / de commandes de travaux -Restitution du véhicule au client. -Réception et restitution du véhicule au client et explication de la facture -Etablissement de devis, d'ordre de réparation, d'ordre de montage -Facturation / encaissement -Traitement des réclamations / contribution à la gestion des litiges -Organisation et planification des interventions -Suivi des plans de maintenance des équipements / inventaire de l'outillage -Proposition de renouvellement des équipements / suivi des plans de maintenance des équipements -Elaboration et suivi du budget annuel de l'activité -Détermination et suivi des objectifs -Suivi des garanties -Gestion et pilotage d'un magasin pièces de rechanges et d'accessoires (PRA) -Suivi de l'activité : élaboration et tenue de tableaux de bord / détermination d'actions correctives -Contribution à l'élaboration et application des procédures qualité en vigueur dans l'entreprise -Application des règles, normes et procédures en matière d'après-vente, de qualité de service, de droit au travail, d'hygiène et sécurité, ainsi que du respect de l'environnement -Détermination et suivi des objectifs -Mise à jour, transmission et classement de la documentation technique et commerciale -Etablissement, transmission et classement de tous documents internes/comptables -Organisation fonctionnelle de(s) atelier(s) après-vente 	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en charge le client de la réception à la restitution de son véhicule, en constituant son dossier (devis, ordre de réparation et de montage, facture) y compris en anglais afin de répondre à son besoin • Adresser l'ordre de réparation au client en présentant les travaux effectués et leurs coûts afin de s'assurer de son accord • Gérer les moyens humains et matériels nécessaires afin de planifier les interventions de maintenance en organisant l'activité de l'atelier • Proposer et piloter un plan d'entretien ou de renouvellement des équipements afin de maintenir les outils de production en état de fonctionnement conformément à la réglementation HSE (Hygiène Sécurité Environnement) • Participer à l'élaboration et au pilotage du budget afin d'optimiser la gestion du service après-vente en utilisant les outils dédiés • Organiser et gérer le suivi des garanties afin de maintenir un niveau de qualité de service en respectant les procédures et la réglementation • Gérer et piloter le magasin pièces de rechange et accessoires afin d'en assurer le bon fonctionnement et la rentabilité en utilisant des indicateurs de suivi et en mettant en place des actions d'amélioration • Participer à la définition des objectifs stratégiques de la structure afin de se les approprier et les appliquer en déclinant le plan d'actions • Etablir, mettre à jour et classer la documentation interne, technique, commerciale et comptable y compris en anglais afin de la transmettre aux collaborateurs pour l'utiliser dans leur activité 	<p>Mise en situation de réception-restitution d'un véhicule incluant la gestion et planification des moyens humains et matériels :</p> <ul style="list-style-type: none"> -en respectant les procédures de garantie -en utilisant la documentation de l'entreprise 	<ul style="list-style-type: none"> - Le candidat adapte ses techniques d'accueil - Il instaure un climat de confiance - Il prend en compte les impératifs du client et des contraintes du SAV - Il recueille les informations nécessaires à l'intervention - Il prend en compte l'historique du véhicule - Il vérifie les actions complémentaires à réaliser (actions qualité, ...) et la disponibilité des pièces - Il vérifie auprès du constructeur la prise en charge totale ou partielle des pièces et de la MO (garanties) - Il réalise le tour du véhicule - Il préconise les interventions complémentaires le cas échéant (obligation de conseil) - Il explique la nature de l'intervention au client, dans un langage compréhensible, et il s'assure de son accord (obligation d'information, signature de l'OR). - Il propose une solution de mobilité adaptée au client. - Il contacte le client en cas de travaux complémentaires à réaliser (extension de travaux) - L'accord du client est verbalisé. - Il contrôle le bon déroulement de l'intervention en consultant régulièrement les techniciens du SAV. - Le candidat établit la facture et fournit les éléments nécessaires au service concerné. - Le candidat explique la facture au client après avoir vérifié l'adéquation entre l'OR et la facture établie en s'assurant de la bonne compréhension. - Des préconisations d'entretien sont formulées au regard des obligations de sécurité, si nécessaires. - Le candidat réalise l'encaissement et à la prise de congés du client dans un objectif de la fidélisation. - Il met à jour les informations relatives à l'historique du véhicule - Il réalise la réception et la restitution du véhicule en
---	--	--	---	---

BC	Référentiel d'activités	Référentiel de compétences	Référentiel d'évaluation	
			Modalités d'évaluation	Critères d'évaluation
				respectant les process constructeurs et les délais impartis - L'approvisionnement en pièces de l'atelier et des comptoirs clients est assurée. - La concordance entre les stocks théoriques et les stocks physiques de pièces est réalisée avec des ajustements si nécessaires. - Les commandes de pièces exceptionnelles ou hors stocks le cas échéant sont assurées. - Les pièces et consommables sont préparés et disposés conformément à l'ordre de réparation préétabli. - Le candidat se réfère à la documentation adaptée à la demande -
			Etude de cas/mise en situation , relative à la gestion de pièces de rechange et d'accessoires d'un magasin PRA. (ajustement de commande de pièces, choix d'implantation d'un magasin PRA, ...)	
BC08 / Développer l'activité commerciale des services de l'après-vente automobile	-Proposition de forfaits / vente additionnelle de produits et services -Déploiement et fidélisation de la clientèle -Accueil de la clientèle -Application des règles, normes et procédures en matière de vente de pièces de rechanges et d'accessoires (PRA) -Application des techniques de clôture d'une vente -Déploiement des offres promotionnelles -Application et pilotage du merchandising -Etablissement et suivi des relations avec les prescripteurs, les prestataires, les clients -Négociation des conditions d'achat et de vente auprès de prescripteurs, prestataires et clients grands comptes -Prospections / développement de la clientèle grands comptes -Participation à la gestion financière de l'activité après-vente (investissement en équipements, détermination des prix de vente, etc.) -Appui à la force de vente de véhicules neufs (VN) / véhicules d'occasion (VO), collaboration avec les autres secteurs d'activité de l'entreprise -Management d'un projet	<ul style="list-style-type: none"> Proposer une offre de produits et/ou de services en l'argumentant afin de répondre aux objectifs de vente Accueillir le client y compris en anglais afin d'identifier son besoin et le conseiller au regard de la législation et des bonnes pratiques Finaliser une vente afin d'atteindre les objectifs commerciaux en utilisant les techniques de vente appropriées Mettre en place une offre promotionnelle afin de dynamiser les ventes en utilisant des techniques marketing adaptées Piloter le merchandising de l'espace de vente afin d'inciter à l'achat en appliquant un plan merchandising Optimiser les conditions d'achat fournisseurs liées à l'activité après-vente, y compris en anglais, afin d'accroître les marges en appliquant des techniques de négociation Elaborer une stratégie commerciale B to B et BtoC afin de la mettre en œuvre pour se différencier dans un environnement concurrentiel en appliquant le plan de marchéage (4 P) Définir une stratégie en matière d'investissements afin de développer l'activité après-vente en répertoriant les financements possibles à long terme et autres moyens matériels et humains 	Préparation à la soutenance : étude d'une situation problème d'entreprise (<i>le sujet doit être validé par les tuteurs académique et entreprise → lors d'une commission de validation des sujets</i>) nécessitant la mise en place d'un plan d'actions commerciales et mettant en valeur un produit. Soutenance orale (accompagnée par un support de présentation) : -restitution du plan d'action en réponse à la situation problème liée au merchandising du service après-vente. -présentation et argumentation d'un produit (pièces de rechange, produit d'entretien, accessoires, produits dérivés) ou d'un service de son choix Cette épreuve orale est complétée par un échange avec le jury.	- Le candidat réalise un état des lieux - Il présente l'analyse de la situation - Il propose un plan d'actions réaliste, réalisable à court terme, et adapté au contexte de l'entreprise - Il expose la promotion de son produit à partir d'un argumentaire construit - Il identifie l'offre concurrente - Il traite les objections du jury en apportant les arguments nécessaires - Il propose une action de merchandising spécifique au produit choisi