

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

5 - REFERENTIELS

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
<ul style="list-style-type: none"> • 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 style="text-align: center;"><u>Bloc de compétences</u> <u>Réception et commercialisation des produits et services de l'atelier de maintenance VL</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Accueillir le client par téléphone ou à la réception en personnalisant la prise de contact et en créant un climat de confiance. • Ecouter activement les informations communiquées par le client pour proposer un RDV, des solutions de mobilité adaptés, en tenant compte des situations de handicap éventuelles, dans le respect des procédures qualité de service et de la réglementation. • Etablir un devis énumérant les travaux à réaliser pour informer le client du montant des travaux, suite à l'identification de la demande du client, à l'examen de l'état du véhicule, à l'aide de supports informatiques et en respectant la réglementation. • Etablir un ordre de réparation énumérant les travaux à réaliser pour la prise en charge du véhicule à l'atelier, suite à l'identification de la demande du client, à l'examen de l'état du véhicule, à l'aide de supports informatiques et en respectant la réglementation. 	<p>Suite à un parcours de formation :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 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 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Il recueille les informations utiles relatives au véhicule et au client ▪ Le tour du véhicule avec le client est mis à profit dans le recueil des besoins du client ▪ La vente-conseil sur une prestation et/ou produit est argumentée ▪ L'ordre de réparation est établi en conformité avec la réglementation et en respectant la demande du client et l'identification des travaux à réaliser ▪ Le véhicule est restitué au client en respectant les process qualité ▪ L'intervention est justifiée et/ou valorisée auprès du client ▪ La qualité de l'intervention réalisée est contrôlée ▪ Il s'assure de la satisfaction client, en respect des process qualité

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

	<ul style="list-style-type: none"> • Transmettre la facture au client en expliquant les interventions effectuées et en procédant à l'encaissement des travaux réalisés dans le respect des process et de la réglementation. • Appliquer les procédures qualité pour s'assurer de la conformité de la prestation en adéquation avec l'ordre de réparation et les délais prévus. • Appliquer la démarche de service à l'aide des moyens donnés pour satisfaire la relation client et ainsi contribuer à sa fidélisation. • Restituer le véhicule au client, en tenant compte des situations de handicap éventuelles, en ayant préalablement mis à jour le carnet d'entretien et retirer les housses de protection dans le respect des process et de la réglementation. • Traiter les réclamations clients de l'après-vente VL, par téléphone ou en face à face, pour résoudre les litiges et viser la satisfaction et la fidélisation du client, en analysant la nature de la réclamation, en respectant les principales étapes de traitement, en appliquant les méthodes de gestion de conflits, en tenant compte des situations de handicap éventuelles dans le respect des process et de la réglementation. • Appliquer la réglementation liée au service après-vente dans la relation avec le client à l'aide des documents commerciaux dûment complétés pour garantir la commercialisation des produits et services. • Faire émerger ou utiliser les besoins recensés du client pour compléter la prestation initiale, en s'appuyant sur la complémentarité des produits, services ou prestations additionnelles à l'aide d'un argumentaire développé, dans le respect des process et de la réglementation. • Transmettre les informations techniques en langage compréhensible par le client en repérant les équipements et composants liés à l'entretien préventif d'un véhicule pour valoriser des produits et des services de la maintenance. • Relancer les clients par téléphone, par mail ou en face à face pour transformer des devis non aboutis en prise de RDV sur la base d'une proposition argumentée. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 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 VL 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Les aspects juridiques et réglementaires liés à l'activité sont maîtrisés ▪ Les équipements et des composants d'un véhicule sont identifiés ▪ Les documents liés à l'activité (OR, devis, facture, documents internes, ...) sont rédigés dans le respect des process et de la réglementation
		<p>Candidats en VAE :</p> <p>Le candidat renseigne le dossier de validation en apportant les preuves de ses compétences et en les mettant en relation avec celles requises par le Titre à finalité professionnelle. Ce dossier constitue un support pour la validation et pour l'entretien devant le jury.</p>	

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

<ul style="list-style-type: none"> • Organisation et planification des interventions • Tutorat de jeunes en formation alternée 	<p style="text-align: center;">Bloc de compétences</p> <p style="text-align: center;"><u>Planification des interventions de maintenance VL</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Programmer une intervention sur un planning en prenant en compte le niveau de technicité de celle-ci pour identifier les compétences et moyens requis nécessaires pour intervenir sur le véhicule dans le respect du délai annoncé au client, en tenant compte des éventuelles situations de handicap des collaborateurs. • Mettre en pratique les modalités d'accompagnement des collaborateurs pour favoriser l'acquisition des compétences en créant des situations de travail formatrices. 	<p>Suite à un parcours de formation :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Etude de cas / questionnaire permettant d'évaluer la capacité du candidat à planifier les interventions en tenant compte des moyens humains et techniques <p>Candidats en VAE :</p> <p>Le candidat renseigne le dossier de validation en apportant les preuves de ses compétences et en les mettant en relation avec celles requises par le Titre à finalité professionnelle. Ce dossier constitue un support pour la validation et pour l'entretien devant le jury.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Le niveau de technicité des interventions de maintenance est identifié ▪ Les moyens humains et matériels requis pour l'intervention sont identifiés ▪ La planification proposée permet d'optimiser le plan de charge atelier ▪ Le délai annoncé au client est pris en compte
--	--	--	---

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 à finalité professionnelle, et qu'ils ont acquis l'ensemble des blocs de compétences constituant le Titre à finalité professionnelle.

L'entretien de narration d'activité devant le jury porte sur l'appréciation des compétences clés du Titre à finalité professionnelle :

- Réaliser les opérations de réception et de restitution des VL
- Commercialiser les produits et services de l'atelier de maintenance VL
- Planifier les interventions de l'atelier de maintenance VL

- Modalités de délivrance matérielle de la certification :

Les certificats sont remis en main propre aux certifiés à l'issue du jury. Chaque établissement organise la remise des certificats à sa convenance. Le jury reçoit individuellement les candidats refusés pour motiver sa décision.

- Prise en compte du handicap dans les examens :

Les candidats qui présentent une déficience, incapacité, ou désavantage les plaçant dans une situation de handicap peuvent bénéficier d'aménagement de leurs épreuves (durée, conditions matérielles, assistance, ...). La demande doit en être faite auprès du Service Administration des Examens de l'ANFA via un formulaire de demande d'aménagement d'épreuves

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

- **Processus de rattrapage :**

Conformément à l'article 4 de l'avenant du 28 avril 2011 à l'Accord National Paritaire du 20 janvier 2004, les candidats peuvent, en cas d'échec à l'obtention du Titre à finalité professionnelle, bénéficier, à leur demande, d'une nouvelle évaluation. Les candidats qui échouent devant le jury,

- Se voient remettre une attestation d'obtention de blocs de compétences.
- Se voient remettre une fiche de réinscription. S'ils souhaitent se réinscrire, les candidats ont 6 mois à partir de la date de jury initiale pour transmettre leur bulletin de réinscription
- Les candidats réinscrits repassent les évaluations auxquelles ils ont échoué ainsi que l'entretien de narration d'activité devant le jury. Ils sont repositionnés par le Service Administration des Examens de l'ANFA.

Cf documents joints en annexe : Règles générales de certification ; Référentiel du Titre à finalité professionnelle