

Responsable de Clientèle Automobile

RNCP1677 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 5
Code(s) NSF	252w
Code(s) ROME	D1404
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Date d'échéance	31/12/2005

Certificateur(s)

GRUPE ESCRA-ISCAM

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

A compléter (Reprise)

ACTIVITÉS VISÉES

Le responsable de clientèle automobile exerce les activités suivantes : - Vente de véhicules neufs, véhicules occasion ou pièces de rechange

- Elaboration et suivi des enquêtes clientèle
- Conception d'un plan d'action en cohérence avec l'image et la culture de l'entreprise
- Situer la concession ou le centre auto dans son environnement et savoir se positionner avantageusement à travers une politique commerciale adaptée
- Gestion financière de la concession : mesurer l'impact des investissements en terme de financement et de rentabilité
- Gestion des relations inter-personnelles entre les services Vente et Après-Vente
- Evaluation de la performance de l'activité : Véhicules Neufs, Véhicules d'Occasion , Pièces et Main d'Oeuvre, Accessoires.

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Capacités attestées : - Posséder une culture spécialisée exploitable dans le secteur Automobile

- Maîtriser les techniques de la gestion analytique et financière
- Maîtriser les techniques de vente et d'encadrement (Véhicules Neufs, Véhicules Occasion, Pièces de Rechange)
- Maîtriser les techniques d'enquête clientèle
- Connaître les techniques d'interprétation des sources statistiques des constructeurs
- Maîtrise des techniques d'identification des éléments déterminants de l'action commerciale et technique
- Connaissance et maîtrise des techniques de gestion et d'animation d'une équipe
- Maîtrise des techniques d'exploitation des documents comptables, techniques et financiers afin d'analyser les écarts entre le prévisionnel et le réalisé

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

Le Responsable de Clientèle Automobile assure des fonctions d'encadrement : - soit dans les réseaux des constructeurs automobiles au niveau des concessions automobiles (Chef des ventes ou de l'après-vente) ou au niveau des constructeurs eux-mêmes (Inspecteur commercial ou technique)

- soit chez les équipementiers ou dans la distribution spécialisée.

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES
Responsable de clientèle automobile.

RÉGLEMENTATIONS D'ACTIVITÉ
A compléter (Reprise)

Marché du travail

Indicateurs au niveau des familles professionnelles (FAP) des métiers visés, agrégés au niveau national — France Travail / DARES (open data).

Tension de recrutement (DARES 2024)	Modérée (3/5) Moyenne pondérée par l'emploi ; les familles ci-dessous s'échelonnent de 2 à 5 sur 5.
Facteurs principaux	Non-durabilité de l'emploi, Conditions de travail contraignantes, Non-attractivité salariale
Salaire médian (mensuel)	2 014 €
Familles professionnelles (FAP)	R1X62 — Vendeurs en habillement et accessoires, articles de luxe, de sport, de loisirs et culturels · tension 2/5 (Faible) R2X83 — Représentants auprès des particuliers · tension 5/5 (Très élevée) R4X91 — Technico-commerciaux · tension 3/5 (Modérée)
Projets de recrutement (BMO 2026)	39 751
Jugés difficiles à recruter	34 %
Emplois saisonniers	33 %
Familles professionnelles (FAP)	R1X62 — Vendeurs en habillement et accessoires, articles de luxe, de sport, de loisirs et culturels R2X83 — Représentants auprès des particuliers R4X91 — Technico-commerciaux

Voies d'accès

MODALITÉS D'ACCÈS
Formation continue, Contrat de professionnalisation, Candidature individuelle

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION
A compléter (Reprise)

COMPOSITION DU JURY — FORMATION CONTINUE
Jurys de fin de cycle (décembre) : 5 personnes du monde professionnel automobile, présidés par un représentant de l'Etat ou d'une Collectivité Publique. Jurys de milieu de cycle (juillet) : 5 personnes : Encadrement et Formateurs du Groupe ESCRA - ISCAM. La présidence est assurée par le Directeur du Groupe ESCRA - ISCAM. Son premier objectif est d'ordre pédagogique.

COMPOSITION DU JURY — CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION, CANDIDATURE INDIVIDUELLE
idem

Base légale

Date d'échéance de l'enregistrement	31/12/2005
-------------------------------------	------------

Pour plus d'informations

Fiche officielle (France Compétences)
<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/1677/>