

Réceptionnaire après-vente véhicules légers

RNCP35012 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 5
Code(s) NSF	252r
Formacode(s)	34027
Code(s) ROME	I1604
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Convention collective	3034 — Services de l'automobile (Commerce et réparation de l'automobile, du cycle et du motocycle, activités connexe, contrôle technique automobile, formation des conducteurs)
Date d'enregistrement	14/10/2020
Date d'échéance	14/10/2022

Certificateur(s)

ASS NATIONALE FORMATION AUTOMOBILE · SIRET : 78467149700385

cpne des services de l'automobile

<https://www.services-automobile.fr>

Partenaires habilités

10 organismes habilités, d'après la liste publiée par France compétences : 10 à former et organiser l'évaluation.

Organisme	SIRET	Habilitation
AUTO FORMATION SAVOIE	44987631700016	Former et organiser l'évaluation
AUTOMOBILES FORMATION 13	34957416000025	Former et organiser l'évaluation
CECOF	—	Former et organiser l'évaluation
CFA du GARAC	—	Former et organiser l'évaluation
CHAMBRE DE METIERS ET DE L'ARTISANAT DE REGION HAUTS-DE-FRANCE	13002374000272	Former et organiser l'évaluation
CMA Occitanie - IRFMA de l'Aude	—	Former et organiser l'évaluation
CTRE CONSULAIRE FORMATION PROFESSION AIN	30957639500037	Former et organiser l'évaluation
GROUPEMENT NATIONAL FORMATION AUTOMOBILE	39977792900528	Former et organiser l'évaluation
MAISON FAMILIALE D'EDUCATION ET D'ORIENTATION DE SORIGNY	77531648200022	Former et organiser l'évaluation

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

Le CQP Réceptionnaire après-vente option véhicules légers a été créé par la Commission paritaire nationale de mars 2006, il a été transformé en titre à finalité professionnelle par délibération du 8 avril 2021.

Le contenu de chaque titre est décrit dans un "référentiel", document de référence établi par l'ANFA. Le processus de création et de modification des référentiels est fixé par délibération paritaire adoptée en commission paritaire nationale. Un accord paritaire national annexé à la convention collective définit les publics visés, les conditions d'obtention, et plus généralement les missions dévolues à l'ANFA pour la gestion du dispositif.

La Commission Paritaire Nationale décide, par délibération paritaire, de la création ou bien de la rénovation d'une fiche de qualification et engage l'Association Nationale pour la Formation Automobile (ANFA) dans la conception du titre afférent. Ce projet est présenté par l'ANFA à un Groupe Technique Paritaire (GTP), composé de « référents qualification » désignés par les organisations patronales et syndicales de salariés pour avis et validation auprès de la CPN.

Un GTP spécifique à la filière est ainsi organisé, au minimum une fois tous les deux ans, afin d'étudier les évolutions du marché du travail et les impacts sur les besoins en compétence des professionnels du secteur.

Ces réflexions sont alimentées par les études réalisées par l'observatoire de la branche.

Le réceptionnaire après-vente accueille et conseille les clients du service après-vente. Il réalise des activités visant le déclenchement des processus de maintenance du véhicule, il assure

la restitution des véhicules aux clients, ainsi que la commercialisation de produits et services.

Le réceptionnaire après-vente est positionné à l'échelon 20 dans la Convention collective des services de l'automobile.

ACTIVITÉS VISÉES

Le réceptionnaire après-vente réalise les activités suivantes :

Activités en relation avec l'organisation de la maintenance :

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

Activités liées à la gestion de la maintenance :

- établissement de tous documents internes et comptables,
- restitution du véhicule au client,
- gestion des réclamations (dans le cadre de directives reçues),
- promotion des offres de service de l'entreprise.

Activités en relation avec l'accueil clientèle :

- accueil de la clientèle :
- . rédaction d'ordres de réparation / de commandes de travaux,
- . proposition de forfaits / vente additionnelle de produits et services,
- facturation / encaissement,
- prospection, développement et fidélisation de la clientèle,

Il assure également le

tutorat de jeunes en formation alternée.

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Réception et commercialisation des produits et services de l'atelier de maintenance Véhicules Légers (VL) :

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 ordre de réparation (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 ;

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 ;
Planification des interventions de maintenance véhicules légers (VL) :
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.

Blocs de compétences

RNCP35012BC01 — Réception et commercialisation des produits et services de l'atelier de maintenance véhicules légers

LISTE DE COMPÉTENCES

- 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 ;
- 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.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

- 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 ;
- 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.

RNCP35012BC02 — Planification des interventions de maintenance véhicules légers

LISTE DE COMPÉTENCES

- 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.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Etude de cas permettant d'évaluer la capacité du candidat à planifier les interventions en tenant compte des moyens humains et techniques

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

Le réceptionnaire après-vente véhicules légers travaille au sein d'entreprises du secteur de l'après-vente automobile, dans les réseaux constructeurs (réparateurs agréés) et les entreprises indépendantes (mécaniciens réparateurs agréés MRA)

On comptabilise en France :

- plus de 5 000 sites de réparateurs agréés de niveau 1 (Source l'Argus)
- près de 8 000 réparateurs agréés de niveau 2 (Source l'Argus),
- 8 100 MRA avec enseigne, réseaux constructeurs
- Et près de 35 000 entreprises identifiées dans les fichiers INSEE Sirene qui sont en grande partie constituées de

MRA indépendants sans enseigne et de micro-entreprises.

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

Réceptionnaire après-vente, conseiller client service, réceptionnaire après-vente mécanique, réceptionnaire après vente VL

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)	Très élevée (5/5)
Facteurs principaux	Intensité d'embauche, Lien formation-emploi, Conditions de travail contraignantes
Salaire médian (mensuel)	1 910 €
Diplôme le plus fréquent	CAP, BEP ou équivalent en mécanique, électricité, électronique (37 % des actifs en emploi)
Familles professionnelles (FAP)	G0B41 — Ouvriers mécaniciens de véhicules · tension 5/5 (Très élevée) G1X71 — Techniciens et agents de maîtrise en maintenance de véhicules · tension 5/5 (Très élevée)
Projets de recrutement (BMO 2026)	22 431
Jugés difficiles à recruter	71 %
Emplois saisonniers	5 %
Familles professionnelles (FAP)	G0B41 — Ouvriers mécaniciens de véhicules G1X71 — Techniciens et agents de maîtrise en maintenance de véhicules

Voies d'accès

MODALITÉS D'ACCÈS

Formation continue, Apprentissage, Contrat de professionnalisation, VAE

COMPOSITION DU JURY — FORMATION CONTINUE, APPRENTISSAGE, CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION, VAE

Le jury est composé de trois membres : deux professionnels (un représentant des organisations professionnelles et un représentant des organisations syndicales de salariés représentées en C.P.N.) et d'un formateur, n'ayant pas pris part à l'accompagnement ou à la formation, désigné par l'ANFA.

Base légale

Date de décision	14/10/2020
Durée de l'enregistrement	2 ans
Date d'échéance de l'enregistrement	14/10/2022

Statistiques

Année	Certifiés	Dont VAE	Insertion 6 mois	Métier 2 ans
2018	47	0	95 %	—
2017	28	0	100 %	—

Liens avec d'autres certifications

ANCIENNES VERSIONS

RNCP5491

NOUVELLE(S) CERTIFICATION(S)

RNCP36885

Pour plus d'informations

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/35012/>