

Conseiller de vente pièces de rechange et accessoires

RNCP36221 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 4
Code(s) NSF	252
Formacode(s)	31734
Code(s) ROME	N1103
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	25/02/2022
Date d'échéance	25/02/2027

Certificateur(s)

ASS NATIONALE FORMATION AUTOMOBILE · SIRET : 78467149700385

- CPNE des services de l'automobile

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

cpne des services de l'automobile

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

Partenaires habilités

7 organismes habilités, d'après la liste publiée par France compétences : 7 à former et organiser l'évaluation.

Organisme	SIRET	Habilitation
ASS GEST DEVELOP CTRE FORMATION APPRENTI	32886010100042	Former et organiser l'évaluation
CFA AUCALEUC	13002794900259	Former et organiser l'évaluation
CHAMB COMMERC INDUSTRIE NICE COTE D'AZUR	18060001700016	Former et organiser l'évaluation
GPT APPRENTISS REPARAT AUTOMOBILE CYCLE	77568811200033	Former et organiser l'évaluation
GRETA LORRAINE NORD	19570057000037	Former et organiser l'évaluation
LYCEE GENERAL TECHNOLOGIQUE HENRI LORITZ	19540042900021	Former et organiser l'évaluation
LYCEE POLYVALENT PHILIPPE DE GIRARD	19840005300023	Former et organiser l'évaluation

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

La certification "Conseiller de Vente pièces de rechange et accessoires", précédemment « CQP conseiller de vente confirmé pièces de rechange et accessoires » créé par la Commission Paritaire Nationale de la Branche des services de l'automobile de Février 1991, s'est transformé en Titre à finalité professionnelle « Conseiller de Vente pièces de rechange et accessoires » pour donner suite à la délibération paritaire n° 8-22, signée le 28 avril 2022.

Le "Conseiller de Vente PRA" assure toutes activités de commercialisation de pièces de rechange, accessoires et produits destinés aux véhicules. Il assure également une fonction de conseil technique auprès d'une clientèle de

particuliers et de professionnels, en particulier dans les domaines de technologie complexe.

Le Titre à finalité professionnelle "Conseiller de vente pièces de rechange et accessoires " permet d'accéder à la qualification de Conseiller de vente confirmé PRA, positionnée à l'échelon 9 dans la Convention collective des services de l'automobile.

ACTIVITÉS VISÉES

Activités techniques et commerciales :

Réalisation d'activités de magasinage et de vente de pièces de rechange, produits et services :

- Réception / stockage / expédition des marchandises :
- . contrôles qualitatifs et quantitatifs des produits,
- . enregistrement des références,
- . préparation des commandes,
- Commercialisation de pièces de rechange, accessoires et produits sur différents lieux de vente (comptoirs atelier / magasin / en boutique et à distance...) :
- . recherche de références,
- . facturation / encaissement,
- . conseils techniques portant sur le choix / l'utilisation / le montage de produits et accessoires,
- Propositions de modalités de financement,
- Traitement des réclamations (dans le cadre de directives reçues),
- Contribution à la promotion des produits et services de l'entreprise,
- . réalisation de ventes complémentaires.

Activités de gestion et d'organisation :

- Participation à la gestion des stocks,
- Etablissement et classement de tous documents internes / comptables,
- Etablissement de comptes rendus d'activité commerciale,
- Commandes de produits auprès de fournisseurs,
- Mise à jour et classement de la documentation professionnelle et commerciale,
- Réalisation des inventaires,
- Application des procédures qualité en vigueur dans l'entreprise.

Particularités :

- Aménagement et animation de lieux de vente, . implantation / signalétique / étiquetage...

COMPÉTENCES ATTESTÉES

- Accueillir le client de façon positive pour créer une ambiance favorable à l'entretien de vente
- Ecouter activement les informations communiquées par le client, au téléphone ou dans l'espace de vente, pour identifier son besoin, en appliquant les techniques de questionnement et de reformulation
- Argumenter sur les produits PRA d'un véhicule motorisé (VL, VI, motos) afin d'apporter un conseil adapté au besoin du client, en s'appuyant sur les caractéristiques des PRA et en les transformant en avantages et bénéfices clients
- Faire émerger ou utiliser les besoins recensés précédemment pour compléter la vente principale, en s'appuyant sur la complémentarité des produits et services
- Argumenter la proposition commerciale PRA afin d'apporter un conseil adapté au besoin du client, en s'appuyant sur les caractéristiques de l'offre et en les transformant en avantages et bénéfices clients
- Conclure la vente PRA et facturer en vue de procéder à l'enregistrement comptable de la transaction, dans le respect des process et de la réglementation
- Expliquer la facture ou le bon de commande au client afin de valider avec lui les modalités de la vente réalisée, en reprenant les termes de l'accord
- Aménager l'espace de vente afin de mettre en valeur les produits, en appliquant les règles de merchandising et en respectant les législations relatives à la signalétique et à l'étiquetage
- Renseigner une proposition de commande via le DMS pour optimiser les niveaux de stock, en s'appuyant sur les

principaux indicateurs de la gestion de stock

- Répondre aux réclamations clients et fournisseurs PRA pour résoudre le litige et viser leur satisfaction, en analysant la situation tout en respectant les principales étapes de traitement et la législation client/fournisseur
- Réceptionner une commande pour contrôler la conformité quantitative et qualitative au regard du bon de commande, en respectant les procédures de réception et en veillant à l'application des préconisations des gestes et postures
- Préparer une commande en vue de l'expédier, en respectant la conformité quantitative et qualitative au regard du bon de commande ainsi que les procédures d'envoi, et en veillant à l'application des préconisations des gestes et postures
- Organiser l'espace de stockage pour optimiser la surface dans le respect de la réglementation en vigueur, en appliquant le principe de classification et les systèmes de codification, tout en veillant à l'application des préconisations des gestes et postures
- Réaliser le piquage des produits en conformité avec le bon de stockage, afin de minimiser les erreurs de préparation des commandes et d'optimiser la productivité, à l'aide du DMS ou du WMS et en veillant à l'application des préconisations des gestes et postures

Blocs de compétences

RNCP36221BC01 — Conseil et vente des PRA

LISTE DE COMPÉTENCES

- Accueillir le client de façon positive pour créer une ambiance favorable à l'entretien de vente
- Ecouter activement les informations communiquées par le client, au téléphone ou dans l'espace de vente, pour identifier son besoin, en appliquant les techniques de questionnement et de reformulation
- Argumenter sur les produits PRA d'un véhicule motorisé (VL, VI, motos) afin d'apporter un conseil adapté au besoin du client, en s'appuyant sur les caractéristiques des PRA et en les transformant en avantages et bénéfices clients
- Faire émerger ou utiliser les besoins recensés précédemment pour compléter la vente principale, en s'appuyant sur la complémentarité des produits et services
- Argumenter la proposition commerciale PRA afin d'apporter un conseil adapté au besoin du client, en s'appuyant sur les caractéristiques de l'offre et en les transformant en avantages et bénéfices clients
- Conclure la vente PRA et facturer en vue de procéder à l'enregistrement comptable de la transaction, dans le respect des process et de la réglementation
- Expliquer la facture ou le bon de commande au client afin de valider avec lui les modalités de la vente réalisée, en reprenant les termes de l'accord
- Aménager l'espace de vente afin de mettre en valeur les produits, en appliquant les règles de merchandising et en respectant les législations relatives à la signalétique et à l'étiquetage

MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Une mise en situation professionnelle portant sur le conseil et la vente d'un accessoire (VP, VI ou motos) à un client particulier dans un espace de vente, sur la base des scénarii
(Durée 20 minutes et 20 minutes de préparation)
- Complétée par une mise en situation professionnelle simulant un entretien téléphonique avec un client professionnel portant sur le conseil et l'achat d'une pièce de rechange (VP, VI ou motos), sur la base des scénarii
(Durée 20 minutes et 20 minutes de préparation)

RNCP36221BC02 — Traitement des commandes

LISTE DE COMPÉTENCES

- Renseigner une proposition de commande via le DMS pour optimiser les niveaux de stock, en s'appuyant sur les principaux indicateurs de la gestion de stock
- Répondre aux réclamations clients et fournisseurs PRA pour résoudre le litige et viser leur satisfaction, en analysant la situation tout en respectant les principales étapes de traitement et la législation client/fournisseur

MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Une étude de cas portant sur le renseignement d'une proposition de commandes de pièces de rechange et le traitement des réclamations clients (Durée 1 heure)

RNCP36221BC03 — Réception, stockage et préparation des commandes

LISTE DE COMPÉTENCES

- Réceptionner une commande pour contrôler la conformité quantitative et qualitative au regard du bon de commande, en respectant les procédures de réception et en veillant à l'application des préconisations des gestes et postures
- Préparer une commande en vue de l'expédier, en respectant la conformité quantitative et qualitative au regard du bon de commande ainsi que les procédures d'envoi, et en veillant à l'application des préconisations des gestes et postures
- Organiser l'espace de stockage pour optimiser la surface dans le respect de la réglementation en vigueur, en appliquant le principe de classification et les systèmes de codification, tout en veillant à l'application des préconisations des gestes et postures
- Réaliser le piquage des produits en conformité avec le bon de stockage, afin de minimiser les erreurs de préparation des commandes et d'optimiser la productivité, à l'aide du DMS ou du WMS et en veillant à l'application des préconisations des gestes et postures

MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Une étude de cas portant sur la réception, le stockage, la préparation et l'expédition d'une commande (Durée 1 heure)

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

Commerce automobile - commerces de détails d'équipements automobiles - entreprises de démolition et recyclage automobiles - entreprises du VL.

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

Conseiller de Vente Confirmé PRA, Magasinier Vendeur Confirmé PRA, Vendeur Boutique Confirmé PRA

RÈGLEMENTATIONS D'ACTIVITÉ

/

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	Conditions de travail contraignantes, Non-attractivité salariale, Non-durabilité de l'emploi
Salaire médian (mensuel)	1 767 €
Familles professionnelles (FAP)	J0X33 — Magasiniers et préparateurs de commandes peu qualifiés · tension 2/5 (Faible) J0X34 — Magasiniers et préparateurs de commande qualifiés · tension 3/5 (Modérée) J1X80 — Responsable du magasinage et de la logistique (non cadres) · tension 5/5 (Très élevée) J6X92 — Cadres de la logistique · tension 2/5 (Faible)
Projets de recrutement (BMO 2026)	38 535
Jugés difficiles à recruter	28 %
Emplois saisonniers	32 %

Familles professionnelles (FAP)

J0X33 — Magasiniers et préparateurs de commandes peu qualifiés
J0X34 — Magasiniers et préparateurs de commande qualifiés
J1X80 — Responsable du magasinage et de la logistique (non cadres)
J6X92 — Cadres de la logistique

Voies d'accès

MODALITÉS D'ACCÈS

Formation continue, 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 évaluateur n'ayant pris part ni à l'accompagnement, ni à la formation des candidats

Financement en alternance (NPEC)

Niveau de prise en charge d'un contrat d'apprentissage par les OPCO, fixé par France compétences par branche professionnelle (CPNE).

Prise en charge usuelle	9 477 €
Selon la branche	6 000 € – 13 568 €
Prise en charge	Branches concernées
9 477 €	Valeur par défaut · 209 branches
13 568 €	CPNEFP des commerces de gros
8 700 €	CPN de la branche des Services de l'Automobile
8 003 €	CPNEFP de la blanchisserie, laverie, location de linge, nettoyage à sec, pressing et teinturerie
6 000 €	CPNEFP de la métallurgie

Base légale

Date de décision	25/02/2022
Durée de l'enregistrement	5 ans
Date d'échéance de l'enregistrement	25/02/2027
Date de dernière délivrance possible	25/02/2031

Statistiques

Année	Certifiés	Dont VAE	Insertion 6 mois	Métier 2 ans
2020	29	0	63 %	—
2019	36	0	83 %	—

Liens avec d'autres certifications

ANCIENNES VERSIONS

RNCP20614

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF

<https://www.anfa-auto.fr/rncsa/conseiller-de-vente-confirme-pieces-de-rechange-et-accessoires-ou-magasinier-vendeur-confirme-pra-ou-vendeur-boutique-confirme-pra>

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/36221/>

Se former en apprentissage

Formations en apprentissage	4
Organismes gestionnaires (CFA)	4
Organismes formateurs	4
Régions couvertes	2
Départements couverts	3
Organismes certifiés Qualiopi	4
Sessions	de 09/2025 à 12/2027

Catalogue des formations en apprentissage — réseau des Carif-Oref. Sans frais pour l'alternant : formation financée par l'OPCO de la branche (NPEC).