

Réceptionnaire après-vente véhicules légers

RNCP36885 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 5
Code(s) NSF	252r
Formacode(s)	34027, 23637
Code(s) ROME	I1604
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Date d'enregistrement	29/09/2022
Date d'échéance	29/09/2027

Certificateur(s)

ASS NATIONALE FORMATION AUTOMOBILE · SIRET : 78467149700385

CNPE des services de l'automobile

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

Partenaires habilités

13 organismes habilités, d'après la liste publiée par France compétences : 13 à former et organiser l'évaluation.

Organisme	SIRET	Habilitation
ASS DE GESTION DU CFA REGIONAL DES HAUTS DE FRANCE JEAN BOSCO	50013802900037	Former et organiser l'évaluation
ASS INTERCONS DEVEL APPRENT METIERS COMM	31796290000013	Former et organiser l'évaluation
AUTO FORMATION SAVOIE	44987631700016	Former et organiser l'évaluation
CAMPUS DES METIERS 37	13002798000080	Former et organiser l'évaluation
CENTRE DE FORMATION D'APPRENTIS DE LA MOBILITE	95382338200023	Former et organiser l'évaluation
CFA DE L'AUDE	13002793100067	Former et organiser l'évaluation
CHAMBRE DE METIERS ET DE L'ARTISANAT DE REGION HAUTS-DE-FRANCE	13002374000272	Former et organiser l'évaluation
CTRE CONSULAIRE FORMATION PROFESSION AIN	30957639500037	Former et organiser l'évaluation
EMIL FREY FRANCE ACADEMY	81740017900013	Former et organiser l'évaluation
GPT APPRENTISS REPARAT AUTOMOBILE CYCLE	77568811200033	Former et organiser l'évaluation

Liste complète des 13 partenaires habilités : <https://data.aktaconseil.fr/certifications/rncp36885-receptionnaire-apres-vente-vehicules-legers/partenaires>

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

Le Titre à finalité professionnelle « Réceptionnaire après-vente véhicules légers » a été créé par la Commission paritaire nationale de la Branche des services de l'automobile en mars 2006 sous la forme d'un certificat de qualification professionnelle (CQP), puis déposé et enregistré au RNCP sous sa forme de Titre à finalité professionnelle lui permettant son éligibilité à l'apprentissage en avril 2021.

Le Réceptionnaire après-vente ou conseiller client après-vente accueille et conseille les clients du service après-vente. Il réalise les activités visant le déclenchement des processus de maintenance, la restitution des véhicules aux clients, ainsi que la commercialisation de produits et services.

Le réceptionnaire après-vente VL est le trait d'union entre l'atelier et les clients professionnels ou particuliers. Il a donc un rôle commercial et un lien fonctionnel avec les mécaniciens ou les techniciens.

Il prend les rendez-vous et planifie les interventions à l'aide de supports de plus en plus informatisés.

Le tour du véhicule est une étape essentielle de son activité. Cela lui permet d'argumenter son offre commerciale à partir d'éléments concrets et lui donne la possibilité de réaliser des ventes additionnelles. Cela lui donne aussi l'occasion de valider avec le client, l'état du véhicule au moment de sa prise en charges afin d'éviter tout litige à la restitution de celui-ci.

Le réceptionnaire doit connaître la réglementation liée à la réparation automobile et savoir utiliser les documents contractuels de l'atelier (ordre de réparation, devis, facture ...).

Il suit l'état d'avancement des travaux et s'assure de la qualité de la prestation réalisée par ses collègues de l'atelier.

Au moment de la restitution, il explique et valorise les prestations réalisées en présentant la facture. Il s'assure de la satisfaction du client.

Le réceptionnaire a aussi une démarche commerciale active en effectuant des relances clients sur devis.

Son métier peut l'amener à gérer des réclamations pour trouver des solutions dans le respect de la politique de son entreprise en la matière.

Enfin, en tant que professionnel expérimenté, il peut assurer le tutorat de jeunes en formation alternée.

Le réceptionnaire après-vente maintenance travaille au sein de réparateurs agréés et de concessions automobiles.

Le Réceptionnaire après-vente véhicule léger ou conseiller client après-vente est positionné à l'échelon 20 dans la Convention collective des services de l'automobile N°3034. Il a un statut d'agent de maîtrise.

ACTIVITÉS VISÉES

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,
- accueil de la clientèle :

o rédaction d'ordres de réparation / de commandes de travaux,

o proposition de forfaits / vente additionnelle de produits et services,

- facturation / encaissement,
- prospection, développement et fidélisation de la clientèle,
- tutorat de jeunes en formation alternée.

COMPÉTENCES ATTESTÉES

- 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.
- 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.
- 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.

Blocs de compétences

RNCP36885BC01 — Réception et commercialisation des produits et services de l'atelier de maintenance VL

LISTE DE COMPÉTENCES

- 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.
- 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.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Mise en situation professionnelle 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 VL

RNCP36885BC02 — Planification des interventions de maintenance VL

LISTE DE COMPÉTENCES

- 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.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Etude de cas / questionnaire 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 Conseiller Client après-vente/ Réceptionnaire après vente VL exerce son activité dans les entreprises du secteur du Commerce et de la Réparation Automobile ayant une activité de service après-vente structurée. Le service après-vente, dans lequel il exerce, comporte généralement au moins une dizaine de collaborateurs. L'entreprise peut être liée à un constructeur (succursale ou concession) ou non (réparateur indépendant).

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

- Réceptionnaire après-vente VL
- Conseiller accueil service
- Conseiller client service
- Conseiller client 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

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

Justifier d'un titre ou diplôme de niveau 4 ou 5 dans le domaine de la maintenance automobile ou à dominante commerciale

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.

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	9 638 €
Selon la branche	6 000 € – 13 500 €
Prise en charge	Branches concernées
9 638 €	Valeur par défaut · 210 branches
13 500 €	CPN de la branche des Services de l'Automobile
9 414 €	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	29/09/2022
Durée de l'enregistrement	5 ans
Date d'échéance de l'enregistrement	29/09/2027

Statistiques

Année	Certifiés	Dont VAE	Insertion 6 mois	Métier 2 ans
2020	137	0	83 %	—
2019	109	0	96 %	—

Liens avec d'autres certifications

ANCIENNES VERSIONS
RNCP5491, RNCP35012

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF
<https://www.anfa-auto.fr/rncsa/receptionnaire-apres-vente-option-vl>

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/36885/>

Se former en apprentissage

Formations en apprentissage	19
Organismes gestionnaires (CFA)	12
Organismes formateurs	18
Régions couvertes	10
Départements couverts	16
Organismes certifiés Qualiopi	18
Sessions	de 08/2025 à 09/2028

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