

CQP Responsable des ventes pièces de rechange et accessoires

RNCP37070 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 6
Code(s) NSF	252w
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	23/11/2022
Date d'échéance	23/11/2025

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

1 organisme habilité, d'après la liste publiée par France compétences : 1 à former et organiser l'évaluation.

Organisme	SIRET	Habilitation
INSTITUT DE FORMATION AUTOMOBILE ET NOUVELLES MOBILITES	89922172500018	Former et organiser l'évaluation

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

La certification professionnelle de "CQP Responsable des ventes pièces de rechange et accessoires" prend sa source dans le CQP

"Cadre Technique Pièces de Rechange et Accessoires" qui a été créé par la Commission Paritaire Nationale des services de l'automobile en Février 2006.

Ce Certificat de Qualification Professionnelle (CQP) est une certification délivrée par la branche, attestant de l'acquisition des compétences professionnelles nécessaires pour exercer un emploi correspondant à une qualification de branche, cadre technique pièces de rechange et accessoires.

Ce professionnel assure des activités d'encadrement, de gestion et d'organisation du secteur Pièces de Rechange et Accessoires (PRA).

Il peut exercer son activité dans deux types de contextes :

- dans les entreprises dans lesquelles le secteur PRA est structuré en plusieurs pôles clientèle : il assure la responsabilité de l'un ou de plusieurs des pôles PRA (vente comptoir / vente téléphone/ vente itinérante...) ;

- lorsque l'activité PRA de l'entreprise est limitée, ne nécessitant pas une organisation en plusieurs pôles clientèle, il assure, en appui d'un responsable hiérarchique qui peut être le chef d'entreprise lui-même, la responsabilité de ce secteur.

Ce Responsable des ventes

contribue au développement commercial de l'activité PRA.

Il peut avoir sous sa responsabilité un ou plusieurs agents de maîtrise et est positionné à l'échelon Cadre (Niveau 1) dans la Convention collective des services de l'automobile n° 3034.

ACTIVITÉS VISÉES

A - Activités relatives à l'organisation et à la gestion P.R.A. :

- Gestion des stocks
 - . contrôle des flux de produits,
 - . organisation des inventaires,
- Suivi de l'activité : élaboration et tenue de tableaux de bord P.R.A. / contribution à la détermination d'actions correctives,
- Participation à la gestion financière des P.R.A.,
 - . établissement et suivi des relations avec les fournisseurs, les clients,
 - . participation aux négociations des conditions d'achat et de vente des P.R.A.,
 - . proposition de modalités de financement,
 - . contribution à l'élaboration et au suivi du budget,
- Suivi des garanties,
- Participation à l'organisation fonctionnelle du magasin et des lieux de vente,
- Participation au déclenchement et à la mise en œuvre d'actions promotionnelles,
- Traitement des réclamations / contribution à la gestion des litiges,
- Mise à jour, transmission et classement de la documentation technique et commerciale,
- Établissement et classement de tous documents internes / comptables,
- Contribution à l'élaboration et application des procédures qualité en vigueur dans l'entreprise.

B - Activités relatives au management d'un ou plusieurs pôle(s) ou du secteur P.R.A.

- :
- Suivi des objectifs,
 - Appui aux collaborateurs de l'activité P.R.A.,
 - Encadrement de collaborateurs : attribution de missions / tutorat de jeunes en formation alternée / participation au recrutement / aux modalités de rémunération etc.,
 - Participation à la structuration du service ou de l'activité P.R.A.

Ce professionnel s'assure de l'application des règles, normes et procédures en matière de vente des pièces de rechange, de qualité de service, de droit du travail, d'hygiène et sécurité des biens et des personnes.

COMPÉTENCES ATTESTÉES

- Animer une équipe en vue d'entretenir la performance individuelle et collective, à l'aide des techniques de motivation, en appliquant la méthodologie de conduite de réunion, et en tenant compte des situations de handicap éventuelles
- Traiter les situations conflictuelles, afin de tendre vers un climat de travail serein, en validant conjointement une solution gagnant-gagnant
- Recruter un collaborateur pour répondre aux besoins du plan de charge, en définissant le profil attendu, en conduisant un entretien d'embauche, en respectant la réglementation en vigueur et les règles d'accessibilité
- Accompagner un collaborateur pendant sa prise de poste pour pérenniser son embauche, en respectant les étapes du parcours d'intégration et les règles d'accessibilité
- Conduire les entretiens individuels annuels et professionnels dans le respect de la méthodologie définie, de la réglementation en vigueur et des règles d'accessibilité, pour contribuer au développement des compétences du collaborateur
- Repérer les écarts entre les compétences réelles et requises pour co-construire le plan de développement des compétences des collaborateurs au service d'un projet collectif, en tenant compte des situations de handicap éventuelles
- Appliquer les règles du droit du travail dans le cadre de sa fonction, pour informer les collaborateurs sur leurs droits et devoirs relatifs à leur activité et adapter ses actions et décisions aux risques identifiés

- Elaborer le budget prévisionnel PRA de l'entreprise en adéquation avec la stratégie commerciale pour optimiser la gestion de l'activité de vente PRA, en appliquant les règles de construction d'un budget
- Suivre le budget PRA de l'entreprise pour réajuster l'activité de vente PRA, en analysant les résultats obtenus, les différents niveaux de marge, les indicateurs et ratios de référence
- Etablir des tableaux de bord pour suivre l'activité de vente PRA, en exploitant les données d'un Dealer Management System (DMS) et en choisissant des indicateurs de performance
- Construire un plan d'actions correctives pour piloter l'activité de vente PRA, à partir de l'analyse des tableaux de bord
- Organiser le travail au sein des équipes de gestion ou de commercialisation PRA pour répertorier les missions et les tâches, en établissant des fiches de poste, en fixant des objectifs, et en tenant compte des situations de handicap éventuelles
- Suivre l'activité PRA des collaborateurs pour contrôler les écarts entre objectifs réels/fixés, en les accompagnant dans l'atteinte des objectifs, en bâtissant un plan d'action et en suivant ses avancées
- Appliquer et faire appliquer la législation dans les opérations de vente PRA pour sécuriser la relation commerciale
- Faire appliquer les règles d'hygiène, de sécurité, d'accessibilité et de protection de l'environnement afin de limiter les risques professionnels liés à l'activité PRA et de préserver l'environnement, en établissant et tenant à jour le document unique
- Traiter les réclamations clients/fournisseurs liées à la vente PRA pour résoudre les litiges et viser la satisfaction et la fidélisation du client/fournisseur, en analysant la nature de la réclamation, en respectant les principales étapes de traitement, en appliquant les méthodes de gestion de conflits, et conformément à la législation
- Traiter les garanties pour rembourser, remplacer ou réparer un produit PRA, en recueillant auprès des clients/fournisseurs les éléments permettant le traitement de la garantie et en respectant les Conditions Générales de Vente
- Organiser les inventaires pour optimiser la gestion des stocks, en prenant en compte les contraintes logistiques, les situations de handicap éventuelles, les règles fiscales et comptables, et en appliquant les procédures d'inventaire
- Organiser et aménager l'espace de vente afin de mettre en valeur les produits et créer une ambiance accueillante en vue de favoriser l'achat, dans le respect des règles de merchandising
- Manager une démarche qualité de l'activité pour accroître la satisfaction clients/fournisseurs, en analysant les tableaux de bord, en établissant des plans d'action qualité, et en contrôlant les procédures qualité

Blocs de compétences

RNCP37070BC01 — Management d'équipe

LISTE DE COMPÉTENCES

- Animer une équipe en vue d'entretenir la performance individuelle et collective, à l'aide des techniques de motivation, en appliquant la méthodologie de conduite de réunion, et en tenant compte des situations de handicap éventuelles
- Traiter les situations conflictuelles, afin de tendre vers un climat de travail serein, en validant conjointement une solution gagnant-gagnant
- Recruter un collaborateur pour répondre aux besoins du plan de charge, en définissant le profil attendu, en conduisant un entretien d'embauche, en respectant la réglementation en vigueur et les règles d'accessibilité
- Accompagner un collaborateur pendant sa prise de poste pour pérenniser son embauche, en respectant les étapes du parcours d'intégration et les règles d'accessibilité
- Conduire les entretiens individuels annuels et professionnels dans le respect de la méthodologie définie, de la réglementation en vigueur et des règles d'accessibilité, pour contribuer au développement des compétences du collaborateur
- Repérer les écarts entre les compétences réelles et requises pour co-construire le plan de développement des compétences des collaborateurs au service d'un projet collectif, en tenant compte des situations de handicap éventuelles
- Appliquer les règles du droit du travail dans le cadre de sa fonction, pour informer les collaborateurs sur leurs droits et devoirs relatifs à leur activité et adapter ses actions et décisions aux risques identifiés

MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Une mise en situation professionnelle portant sur la gestion d'un conflit impliquant un ou plusieurs collaborateurs

sur des problématiques d'ordre légal ou juridique (Durée 15 minutes)

+

- Une étude de cas portant sur le recrutement et l'intégration d'un nouveau collaborateur, l'identification de ses compétences et leur développement à moyen et long terme (Durée 15 minutes)
 - Complétées par une mise en situation professionnelle portant sur la conduite d'un entretien individuel d'un collaborateur démotivé (Durée 15 minutes)
- (Grille d'évaluation fournie par l'ANFA)

RNCP37070BC02 — Pilotage de l'activité vente PRA

LISTE DE COMPÉTENCES

- Elaborer le budget prévisionnel PRA de l'entreprise en adéquation avec la stratégie commerciale pour optimiser la gestion de l'activité de vente PRA, en appliquant les règles de construction d'un budget
- Suivre le budget PRA de l'entreprise pour réajuster l'activité de vente PRA, en analysant les résultats obtenus, les différents niveaux de marge, les indicateurs et ratios de référence
- Etablir des tableaux de bord pour suivre l'activité de vente PRA, en exploitant les données d'un Dealer Management System (DMS) et en choisissant des indicateurs de performance
- Construire un plan d'actions correctives pour piloter l'activité de vente PRA, à partir de l'analyse des tableaux de bord
- Organiser le travail au sein des équipes de gestion ou de commercialisation PRA pour répertorier les missions et les tâches, en établissant des fiches de poste, en fixant des objectifs, et en tenant compte des situations de handicap éventuelles
- Suivre l'activité PRA des collaborateurs pour contrôler les écarts entre objectifs réels/fixés, en les accompagnant dans l'atteinte des objectifs, en bâtissant un plan d'action et en suivant ses avancées
- Appliquer et faire appliquer la législation dans les opérations de vente PRA pour sécuriser la relation commerciale
- Faire appliquer les règles d'hygiène, de sécurité, d'accessibilité et de protection de l'environnement afin de limiter les risques professionnels liés à l'activité PRA et de préserver l'environnement, en établissant et tenant à jour le document unique
- Traiter les réclamations clients/fournisseurs liées à la vente PRA pour résoudre les litiges et viser la satisfaction et la fidélisation du client/fournisseur, en analysant la nature de la réclamation, en respectant les principales étapes de traitement, en appliquant les méthodes de gestion de conflits, et conformément à la législation
- Traiter les garanties pour rembourser, remplacer ou réparer un produit PRA, en recueillant auprès des clients/fournisseurs les éléments permettant le traitement de la garantie et en respectant les Conditions Générales de Vente
- Organiser les inventaires pour optimiser la gestion des stocks, en prenant en compte les contraintes logistiques, les situations de handicap éventuelles, les règles fiscales et comptables, et en appliquant les procédures d'inventaire
- Organiser et aménager l'espace de vente afin de mettre en valeur les produits et créer une ambiance accueillante en vue de favoriser l'achat, dans le respect des règles de merchandising
- Manager une démarche qualité de l'activité pour accroître la satisfaction clients/fournisseurs, en analysant les tableaux de bord, en établissant des plans d'action qualité, et en contrôlant les procédures qualité

MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Une étude de cas avec restitution orale portant sur l'analyse de l'activité PRA (rotation et salubrité du stock, objectif, marge, budget, vente, inventaire) et sur les règles d'aménagement de l'espace de vente (Durée 30 minutes - 20 minutes de préparation)

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

Ce professionnel peut exercer son activité dans deux types de contextes :

- dans les entreprises dans lesquelles le secteur PRA est structuré en plusieurs pôles clientèle : il assure la responsabilité de l'un ou de plusieurs des pôles PRA (vente comptoir / vente téléphone/ vente itinérante...) ;
- lorsque l'activité PRA de l'entreprise est limitée, ne nécessitant pas une organisation en plusieurs pôles clientèle, il assure, en appui d'un responsable hiérarchique qui peut être le chef d'entreprise lui-même, la responsabilité de ce secteur.

Ce professionnel travaille principalement dans un espace de vente situé à proximité de l'atelier de maintenance, dans

des concessions et des centres automobiles. Il peut également travailler dans une plateforme logistique de pièces de rechange.

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES
Cadre Technique Pièces de Rechange et Accessoires (CTPRA) - Responsable de Vente PRA

RÉGLEMENTATIONS 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 initiale, Formation continue, Contrat de professionnalisation, VAE

COMPOSITION DU JURY — FORMATION INITIALE, FORMATION CONTINUE, 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.

Base légale

Date de décision	23/11/2022
Durée de l'enregistrement	3 ans
Date d'échéance de l'enregistrement	23/11/2025

Statistiques

Année	Certifiés	Dont VAE	Insertion 6 mois	Métier 2 ans
2021	26	0	100 %	—
2020	28	0	100 %	—

Liens avec d'autres certifications

ANCIENNES VERSIONS

RNCP7450

NOUVELLE(S) CERTIFICATION(S)

RNCP41438

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF

<https://www.anfa-auto.fr/rncsa/cadre-technique-pra>

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/37070/>