

CQP Chef après vente

RNCP5490 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Sans niveau – le positionnement dans le cadre de national des certifications professionnelles est non déterminé
Code(s) NSF	252r
Code(s) ROME	I1102
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'échéance	13/10/2012

Certificateur(s)

Association nationale pour la formation automobile (ANFA)

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

A compléter (Reprise)

ACTIVITÉS VISÉES

Le chef après vente est amené à exercer les activités suivantes : - Réalisation de l'ensemble des activités relatives au management du secteur après-vente :

- . détermination et suivi des objectifs,
- . appui à l'encadrement du service après-vente (SAV),
- . encadrement de collaborateurs : attribution de missions / participation au recrutement / aux modalités de rémunération / à la définition et au suivi du plan de formation / au suivi de l'évolution des carrières / au tutorat de jeunes en formation alternée, etc...
- Réalisation de l'ensemble des activités relatives à l'organisation et à la gestion du secteur après-vente :
 - . suivi de l'activité : collecte de données / élaboration et actualisation de tableaux de bord d'activité / détermination d'actions correctives,
 - . élaboration et suivi du budget annuel de l'activité,
 - . participation à la gestion financière de l'activité après-vente (investissement en équipements / détermination des prix de vente...),
 - . organisation fonctionnelle de(s) atelier(s) après-vente,
 - . suivi des garanties,
 - . traitement des réclamations / gestion des litiges,
 - . encadrement de l'ensemble des activités administratives relatives au secteur après-vente,
 - . mise à jour, transmission et classement de la documentation technique et commerciale,
 - . contribution à l'élaboration et à la mise en œuvre de démarches qualité.
- Réalisation de l'ensemble des activités relatives au développement commercial de l'après-vente :
 - . développement de l'activité commerciale après-vente,
 - . négociation des conditions d'achat et de vente auprès de : prescripteurs, prestataires et clients grands comptes ;
 - . appui à la force de vente VN/VO, collaboration avec les autres secteurs d'activité de l'entreprise.

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Les capacités attestées : Dans la fonction managériale du secteur après vente, maîtrise des méthodes permettant de

- Elaborer la stratégie opérationnelle de l'activité et formuler les objectifs
 - Intégrer les démarches et outils de GRH dans son activité
 - Identifier les besoins en formation de son équipe
 - Accompagner les salariés dans l'acquisition des compétences et la réalisation de leur activité
 - Proposer et mettre en œuvre les actions favorisant l'atteinte des objectifs
 - Organiser l'activité des collaborateurs et en effectuer le suivi
- Dans la fonction relative à l'organisation et à la gestion du secteur après vente, maîtrise des méthodes permettant de :
- Intégrer les paramètres financiers dans l'élaboration et le suivi des budgets d'exploitation
 - Assurer le maintien de l'outil de production en état de fonctionnement et de conformité aux règles relatives à l'hygiène, la sécurité et l'environnement
 - Gérer les investissements en matière d'équipement
 - Organiser les activités de la réception à la restitution du véhicule
 - Etablir tout document administratif
 - Appliquer la législation relative au SAV dans ses activités
 - Organiser la diffusion de l'information administrative et commerciale
 - Assurer le suivi des activités administratives et commerciales
- Dans la fonction commerciale du secteur après vente, maîtrise des méthodes permettant de :
- Organiser et mettre en œuvre une stratégie commerciale de manière à développer l'activité
 - Négocier pour optimiser les conditions d'achats
 - Vendre des produits et services à la clientèle professionnelle ou privée.

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

L'emploi « chef après-vente » s'exerce au sein d'entreprises relevant du commerce et de la réparation automobile dont l'activité après-vente, du fait de son importance, peut-être structurée en plusieurs pôles distincts (ateliers de maintenance/service rapide/ carrosserie-peinture...). 50-1Z / 50-2Z

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

- Chef de service maintenance - Chef après-vente

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)	Très élevée (5/5)
Facteurs principaux	Intensité d'embauche, Manque de main-d'œuvre disponible, Lien formation-emploi
Salaire médian (mensuel)	2 487 €
Diplôme le plus fréquent	Bac général, technologique, professionnel ou équivalent en mécanique, électricité, électronique (27 % des actifs en emploi)
Familles professionnelles (FAP)	G1X72 — Techniciens et agents de maîtrise en maintenance générale et mécanique industrielle · tension 5/5 (Très élevée) H1X92 — Ingénieurs en maintenance et support technique client · tension 5/5 (Très élevée)
Projets de recrutement (BMO 2026)	4 065
Jugés difficiles à recruter	69 %

Emplois saisonniers	3 %
Familles professionnelles (FAP)	G1X72 — Techniciens et agents de maîtrise en maintenance générale et mécanique industrielle H1X92 — Ingénieurs en maintenance et support technique client

Voies d'accès

MODALITÉS D'ACCÈS

VAE

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

A compléter (Reprise)

COMPOSITION DU JURY — VAE

Jury paritaire tripartite (un représentant d'une organisation d'employeurs, un représentant d'une organisation syndicale, un formateur désigné par l'ANFA)

Base légale

Date d'échéance de l'enregistrement 13/10/2012

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF

Standard ANFA (Sèvres) : 01 41 14 16 18 Observatoire ANFA : 02 28 01 08 01
<http://www.anfa-auto.fr>

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/5490/>