

CQP Réceptionnaire après - vente

RNCP5491 · 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	I1604, I1103
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	09/08/2019

Certificateur(s)

ASS NATIONALE FORMATION AUTOMOBILE · SIRET : 78467149700385

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

A compléter (Reprise)

ACTIVITÉS VISÉES

Le Réceptionnaire Après-Vente assure les activités en relation avec l'organisation de la maintenance :

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

Il assure également les activités liées à la gestion de la maintenance portant sur :

- l'établissement de tous documents internes et comptables
- la facturation / l'encaissement
- l'accueil de la clientèle : rédaction d'ordres de réparation / de commandes de travaux
- l'accueil de la clientèle : proposition de forfaits / vente additionnelle de produits et services
- la promotion des offres de service de l'entreprise
- la restitution du véhicule au client
- la prospection, le développement et la fidélisation auprès de la clientèle
- la gestion des réclamations (dans le cadre de directives reçues)
- le tutorat de jeunes en formation alternée

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Les capacités attestées:

- Situer son activité dans l'entreprise et son environnement professionnel
- Organiser ses activités de la réception à la restitution du véhicule
- Etablir tout document administratif
- Intégrer les paramètres techniques permettant de réaliser une réception de qualité
- Vendre des produits et services au client avec méthode
- Appliquer la législation relative au S.A.V. dans ses activités
- Accompagner les salariés dans l'acquisition des compétences et la réalisation de leurs activités

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

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

Les entreprises dans lesquelles s'exerce l'emploi sont généralement affiliées à un réseau constructeur ou importateur de véhicules (filiales, succursales, concessions automobiles).

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

- Réceptionnaire après-vente

RÈGLEMENTATIONS 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, Lien formation-emploi, Conditions de travail contraignantes
Salaire médian (mensuel)	2 067 €
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) H1X92 — Ingénieurs en maintenance et support technique client · tension 5/5 (Très élevée)
Projets de recrutement (BMO 2026)	23 001
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 H1X92 — Ingénieurs en maintenance et support technique client

Voies d'accès

MODALITÉS D'ACCÈS

Formation continue, Contrat de professionnalisation, VAE

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

A compléter (Reprise)

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

Jury paritaire tripartite (un représentant d'une organisation professionnelle, un représentant d'une organisation syndicale de salariés, un formateur désigné par l'ANFA).

Base légale

Date d'échéance de l'enregistrement 09/08/2019

Liens avec d'autres certifications

NOUVELLE(S) CERTIFICATION(S)
RNCP36885, RNCP35012

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/5491/>