

INFOS PRATIQUES



Hébergement au CFA :

CFA dispose d'un internat totalement neuf inauguré en 2015 et disposant de 200 couchages.



La filière maintenance des véhicules

Sections	CAP MV*	BAC PRO MV	BTs AVA	CQP* RAV
Option véhicules particuliers	X	X	X	X
Option motos	X			X

*MV : Maintenance des Véhicules ; CQP : Certificat de qualification professionnelle

Responsable de la formation : Stéphanie DUPUICH

CFAI Henri Martin, Avenue des genêts,

11205 Lézignan-Corbières Cedex

Tél: 04 68 11 22 00 Port: 06 72 35 82 39

Mail: stefdupuich@hotmail.com

Centre de Formation

d'Apprentis Interprofessionnel

Henri Martin - Lézignan-Corbières



Chambres de Métiers
et de l'Artisanat

Aude

Centre de Formation d'Apprentis
Interprofessionnel "Henri MARTIN"

Les métiers de l'Automobile Pôle d'excellence régional



Réceptionnaire Après Vente

Dans un contexte concurrentiel toujours plus rude, le réceptionnaire est une pièce maîtresse pour assurer la rentabilité de l'atelier et la satisfaction client. Sa fonction a considérablement évolué, il devient un véritable professionnel de la réception et de son véhicule.

Objectifs:

- ♦ Optimiser le panier moyen par atelier.
- ♦ Développer la qualité service .
- ♦ Fidéliser la clientèle.

**FORMATION NOUVELLE
UNIQUE EN FRANCE**



stages de 35 h sur une période de 12

Centre de Formation d'Apprentis Interprofessionnel Henri Martin

22 Avenue des Genêts-BP 112-11205 Lézignan-Corbières cedex

Tél. : 04 68 11 22 00 - Info@cfa-aude.fr



PUBLIC VISÉ :

Diplômé issu d'un **BT\$ Après-vente** auto ou d'un **BT\$** du domaine du **Commerce** souhaitant prétendre à un poste de réceptionnaire..

Salarié de l'entreprise pouvant devenir **polyvalent** en réception ou anticipant un départ en réception.

CONTENU DE LA FORMATION :

De l'accueil du client à la restitution du véhicule, nous **formons** le réceptionnaire à l'acquisition des méthodes et procédures permettant une réalisation parfaite du service.

FORMAT : CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION

CLASSEMENT : ÉCHELON 20

TITULAIRE d'un niveau IV (Bac Pro)

MENSUEL

Contrat pro - de 21 ans	Année 1 et 2	
Salaire mensuel brut	65%	947
Charges patronales		170
Charges salariales		225
Aide CICE	6%	57
Coût mensuel entreprise		1061
Salaire mensuel net salarié		722
Contrat pro + de 21 ans	Année 1 et 2	
Salaire mensuel brut	80%	1166
Charges patronales		215
Charges salariales		275
Aide CICE	6%	70
Coût mensuel entreprise		1311
Salaire mensuel net salarié		891

	Pourquoi?	Comment?
Prise de RDV, accueil, réception	<ul style="list-style-type: none"> Accueillir au téléphone ou physiquement. Identifier les besoins du client. Vérifier des historiques. 	Simulations avec téléphone, aire de réception. Jeux de rôles
Diagnostic, vente de service	<ul style="list-style-type: none"> Intégrer les connaissances techniques dans l'activité de vente et de commercialisation de produits et services de la maintenance. Connaitre les fréquences d'entretien. Etablir le lien symptômes/pannes/types d'interventions à prévoir. 	Développement des ventes additionnelles autour des différents systèmes du véhicule. Techniques d'argumentation.
Planification du travail	<ul style="list-style-type: none"> Identifier les moyens humains et matériels nécessaires à une intervention de maintenance. Planifier les interventions de maintenance en optimisant le plan de charge atelier. 	Chargement des plannings en fonction des compétences des compagnons.
Accueil client restitution	<ul style="list-style-type: none"> Justifier une facture par une argumentation technique. Restituer le véhicule et répondre à une réponse liée au SAV. Appliquer la réglementation liée au SAV. S'assurer de la qualité de la prestation et de la satisfaction clientèle. 	Devoirs et obligations du réparateur. Explication de la facture.
Action de fidélisation	<ul style="list-style-type: none"> Effectuer la relance de devis par téléphone. Prospecter développer et fidéliser de la clientèle. Gérer les réclamations. 	Gamme d'entretien, conseil sur entretien, rappel après intervention.
Gestion administrative	<ul style="list-style-type: none"> Transmettre les informations à caractère technique ou commercial. Mettre à jour et classer de la documentation technique et commerciale. Appliquer les procédures qualité en vigueur dans l'entreprise. 	Etude de cas. Documents relatifs à la qualité et à la réglementation.
Tutorat de jeunes en formation alternée	<ul style="list-style-type: none"> Accompagner les collaborateurs dans l'acquisition des compétences 	Applications pratiques.

Dans le cadre de la période de professionnalisation :

- **Format** prévu pour l'entreprise souhaitant perfectionner un salarié sous contrat à durée indéterminée.
- **Objectifs** : Polyvalence du compagnon, anticipation du départ du réceptionnaire en poste.
- **Coût de la formation** : pris en charge par l'ANFA et réglé directement au Centre de formation.