

Réceptionnaire après-vente



EN SEULEMENT
8 MOIS ET DEMI



Le **réceptionnaire APV** est le point d'entrée de tous les clients qui viennent faire **réparer** ou **réviser** leur véhicule.

Il réalise les activités en relation avec la **gestion** et l'**organisation** de la **maintenance** et de l'**entretien** : accueil téléphonique et physique des clients, pré-diagnostic et information sur la durée probable de l'intervention, rédaction des ordres de réparation, proposition de forfaits d'entretien, vente de produits et services... Il gère également la **restitution** du véhicule, la **facturation** et l'**encaissement**.

Par la suite, le réceptionnaire après-vente peut évoluer vers une fonction de cadre atelier RNCSA A.C1.1 ou vers les métiers de la vente de véhicules (vendeur automobile véhicule neuf/véhicule d'occasion).



— UNE FORMATION CERTIFIANTE ET RÉMUNÉRÉE

Cette formation permet d'obtenir un titre à finalité professionnelle, certification reconnue par l'Etat et inscrite au Répertoire National des Certifications Professionnelles sous le code RNCP 36885 (date de décision 29/09/2022). Réalisée en alternance, elle est rémunérée et son coût est entièrement pris en charge par l'OPCO Mobilité et l'entreprise d'accueil.

— LES CONDITIONS D'ADMISSION

Ce parcours est accessible :

- aux personnes titulaires idéalement d'un BAC orienté commerce (BtoC), après-vente, maintenance des véhicules (BAC PRO) ou relation client, ou disposant d'une expérience d'au moins un an dans l'un de ces domaines;
- aux collaborateurs du groupe Emil Frey France souhaitant changer de voie et se réorienter vers un nouveau métier;
- ou, à défaut, à tout autre candidat ayant réussi les tests d'aptitude mis en œuvre par l'EFFY Pro School.

L'admission au sein de ce parcours nécessite de respecter les étapes du processus d'inscription.



— LE CURSUS

Un parcours professionnalisant

Le parcours réceptionnaire après-vente de l'EFFy Pro School vise à apporter toutes les compétences nécessaires à l'accueil du client, l'identification et la planification des moyens humains et matériels nécessaires à l'intervention, à l'intégration des connaissances techniques adaptées, à l'organisation des activités (de la réception à la restitution du véhicule), à l'établissement de tout document administratif et à l'application de la législation relative au SAV. À l'issue, l'apprenant sait également justifier une facture et restituer le véhicule, vendre des produits et services avec méthode, s'assurer de la qualité de la prestation, effectuer les relances, prospecter et fidéliser.

La formation théorique est en cohérence avec les apprentissages en entreprise et permet à l'étudiant de mettre en pratique tout de suite ce qu'il apprend. Le phénomène de digitalisation du métier est pris en compte dans les apports théoriques et les diplômés viennent aider l'intégralité de la fonction après-vente à se transformer.

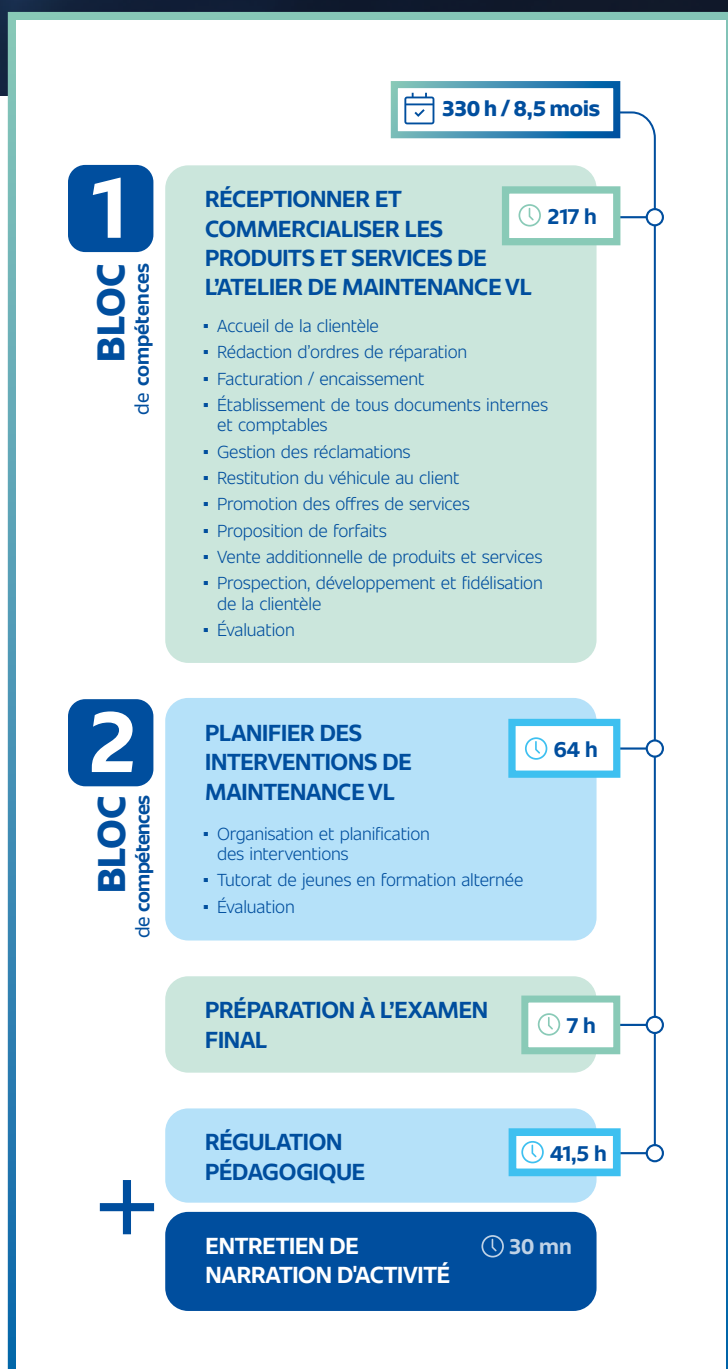
En plus d'apporter les connaissances et la pratique nécessaire à l'exercice du métier de réceptionnaire APV, cette formation forme aux outils et process propres au groupe Autosphere.

Les conditions de certification

L'apprenant doit valider 2 blocs de compétences (voir schéma ci-contre).

La formation est évaluée par un contrôle continu sur ces blocs de compétences et un examen final (entretien) devant jury.

Les candidats n'ayant pas validé tous les blocs de compétences peuvent, dans la limite de 5 ans, obtenir leur certification complète en s'inscrivant à une session de rattrapage ou par la VAE.





— LE RYTHME DE L'ALTERNANCE

Le cursus se déroule sur une **période de 37 semaines en 8,5 mois** dont 4 semaines d'immersion au sein du Groupe Autosphere, 10 semaines en centre de formation et 23 semaines en entreprise (non consécutives) soit **40 % du temps en formation théorique** et **60 % du temps en entreprise**.

L'ensemble de la formation théorique est assurée en présentiel.

La pédagogie est active et allie apports théoriques et mises en situation concrètes en centre de formation.

8,5
MOIS

SEMAINE D'INTÉGRATION AU SEIN DU SIÈGE EMIL FREY FRANCE	1 sem.
CIRCUIT DÉCOUVERTE DES MÉTIERS EN ENTREPRISE	2 sem.
SEMAINE OUTILS ET PROCESS	1 sem.
ENTREPRISE	4 sem.
ÉCOLE ACCUEILLIR LE CLIENT	1 sem.
ENTREPRISE	4 sem.
ÉCOLE ACCUEILLIR, ÉCOUTER ACTIVEMENT ET PROPOSER DES SOLUTIONS ADAPTÉES	1 sem.
ENTREPRISE	4 sem.
ÉCOLE APPLIQUER LA RÉGLEMENTATION FAIRE ÉMERGER ET UTILISER LES BESOINS RECENSÉS ÉTABLIR UN DEVIS ET UN ORDRE DE RÉPARATION ET FACTURATION	2 sem.
ENTREPRISE	4 sem.
ÉCOLE APPLIQUER LA DEMANDE DE SERVICE RESTITUER LE VÉHICULE	2 sem.
ENTREPRISE	4 sem.
ÉCOLE TRAITER LES RÉCLAMATIONS CLIENTS ET LES RELANCES PROGRAMMER UNE INTERVENTION METTRE EN PRATIQUE LES MODALITÉS D'ACCOMPAGNEMENT	2 sem.
ENTREPRISE	3 sem.
ÉCOLE EXAMENS	2 sem.

— STATUT ET RÉMUNÉRATION

Le parcours réceptionnaire APV est accessible uniquement en contrat de professionnalisation.

Si reconnaissance « personne en situation de handicap », le candidat pourra se rapprocher de l'équipe pédagogique pour échanger sur les modalités d'adaptation possibles. La rémunération lors de la formation est calculée selon le barème légal défini.



— LES CAMPUS

SOA

1 avenue du Fief
95 310 Saint-Ouen-l'Aumône

Ce parcours est mis en place
sur 2 rentrées, une en septembre
et une, en décalée, en début d'année.



— CONTACT

www.effy-proschool.fr

- 05 17 84 25 25
- contact@effyproschool.fr



“

Si vous êtes un futur candidat :
ayez confiance ! Tout au long de
la formation au sein de l'EFFy Pro
School, vous serez bien encadrés
et accompagnés pour réussir votre
parcours

— Nathan BILLAUD

Réceptionnaire APV en alternance
Promo 2024

”

www.angeagency - 03276 - Novembre 2024. Crédits photos : Pascal Beltrami.

Pourquoi rejoindre EFFy Pro School ?



ÉCONOMIQUE

Pas de frais d'inscription
Formation rémunérée
Pack logistique



SIMPLE

Un réseau d'entreprises partenaires
pour l'alternance
Pédagogie adaptée au terrain
Classe en petit groupe



CERTIFIANTE

Diplômes reconnus par l'État
ou par la branche
de l'automobile



PROFESSIONNALISANTE

Évolution rapide de votre
expertise professionnelle
Formateurs expérimentés
Parcours en alternance
Perspectives de CDI et
carrière au sein du groupe



EFFY
Pro School

L'école des métiers de
la distribution de véhicules

