aforpa

@ccélérateur de réussite

Titre à finalité professionnelle

RAV

Réceptionnaire après-vente automobile

1 026 jeunes en formation en alternance

99 collaborateurs

5 centres de formation en Ile-De-France

90% de réussite à l'examen

98% d'insertion professionnelle

Mise à jour : Septembre 2023

Le Titre à finalité professionnelle RAV est un titre éligible en contrat d'apprentissage ou en contrat de professionnalisation.
L'obtention de cette qualification favorise l'insertion professionnelle durable par l'acquisition de compétences professionnelles attendues par les entreprises des services de l'automobile.

aforpa.fr

Qualiopi processus certifié

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

L'admission et les prérequis
(critères et modalités)

- **Public :** tout public jusqu'à 29 ans révolus en apprentissage. Tout public en contrat de professionnalisation,
- **Niveau :** candidat titulaire en priorité d'un BTS MV ou à dominante commerciale ou titulaire d'un BAC Professionnel MV ou diplôme équivalent,
- **Statut :** salarié dans le cadre d'un contrat d'apprentissage ou de professionnalisation,
- **Admission :** présélection sur dossier, tests de positionnement et entretien de motivation,
- **Accompagnement à la recherche d'entreprise,**
- **Admission définitive dès signature du contrat d'apprentissage ou de professionnalisation**

Les qualités et aptitudes professionnelles requises

- Avoir le goût des relations humaines,
- Faire preuve de qualités d'écoute et d'un sens du service,
- Etre motivé par les challenges commerciaux,
- Etre intéressé par les techniques automobiles et leurs évolutions,
- Etre méthodique et ordonné,
- Etre autonome.

La formation
(durée, rythme)

- En 1 an - **360 heures**
- Rythme d'alternance : **périodes en centre de formation et en entreprise,**
- Formation **visant un titre à finalité professionnelle reconnu** par la branche des services de l'automobile et de la mobilité.

Les méthodes mobilisées

- Cours en présentiel,
- Pratique professionnelle en atelier,
- Travaux pratiques en laboratoires,
- Utilisation de plateformes digitales.

Les modalités d'évaluation

Certification professionnelle de la branche des services de l'automobile validée par blocs de compétences et présentation devant un jury paritaire. La présentation au jury est possible aux candidats ayant validé au moins 50% des blocs de compétences.

Blocs de compétences :

- Réception et commercialisation des produits et services de l'atelier maintenance VL,
- Planification des interventions de maintenance VL.

Les activités professionnelles d'un Réceptionnaire Après-Vente

Le réceptionnaire après-vente est le lien entre le client et l'atelier, il connaît la technique et est doté d'un bon relationnel. Il transmet les demandes de réparation, assure la restitution des véhicules aux clients et commercialise les produits et services. Il est soucieux de la qualité et a le sens du service : il est l'image de marque de l'entreprise.

Activités commerciales

- Commercialiser des interventions, produits et services liés à la réparation ou non,
- Réaliser la facturation et l'encaissement,
- Apporter des conseils techniques (utilisation, montage, choix du produit),
- Proposer des modalités de financement,
- Traiter des réclamations,
- Promouvoir des produits et services de l'entreprise (vente additionnelle...).

Activités techniques

- Maitriser les connaissances techniques des différents systèmes équipant un véhicule pour établir un pré diagnostic.

Activités de gestion et d'organisation

- Etablir et classer des documents internes et comptables (Devis, Ordre de Réparation, Facture),
- Planifier des interventions de maintenance en tenant compte des barèmes de temps et des contraintes atelier,
- Appliquer des démarches qualité de l'entreprise.

Activités associées

- Aménager et animer le lieu de Réception (vitrine, publicité, étiquetage...).

Activités de service en relation avec la gestion des interventions

- Accueillir et conseiller la clientèle,
- Etablir tous documents utiles,
- Dialoguer et organiser avec les différents services de l'entreprise,
- Rendre compte des interventions,
- Restituer le véhicule à la clientèle.

Les perspectives professionnelles

A l'issue de la formation, le titulaire du Titre à finalité professionnelle Réceptionnaire Après-Vente exerce son métier dans une entreprise du secteur de la réparation des véhicules automobiles de type concession ou agence disposant d'un service réception clientèle.

Ce Titre à finalité professionnelle permet d'accéder aux métiers relevant de la réception clientèle automobile :

- Réceptionnaire Après-Vente.

Les poursuites d'études possibles

Le Titre à finalité professionnelle vise en priorité une insertion professionnelle à l'issue de l'obtention du titre.

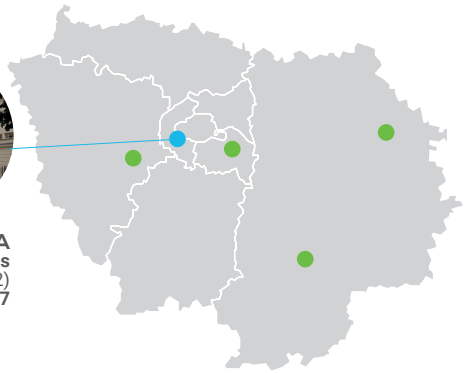
Les + de la formation

- Une expérience professionnelle,
- Des formateurs issus du milieu professionnel,
- Des plateformes techniques rénovées,
- Un développement des outils et techniques digitales numériques,
- Un accueil adapté et personnalisé des jeunes en situation de handicap.

Le programme de la formation

Les compétences clés visées par le Titre à finalité professionnelle :

- Réceptionner et commercialiser des produits et services de l'atelier de maintenance : de l'établissement du devis jusqu'à la restitution et satisfaction du client,
- Gérer des réclamations clientèle,
  Planifier des interventions de maintenance.



CFA AFORPA
UFA La Salle - St Nicolas
Issy-Les-Moulineaux (92)
01 41 46 15 27

Centre proposant cette formation Autres centres AFORPA

Les centres sont accessibles aux personnes en situation de handicap.

Nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap.

aforpa
@ccélérateur de réussite

Spécialiste de la formation en alternance aux métiers de l'automobile

Siège social
150-156, rue du Maréchal Leclerc 94410 Saint-Maurice
Tél. : 01 41 79 16 90 - **www.aforpa.fr**