

# TITRE À FINALITÉ PROFESSIONNELLE RÉCEPTIONNAIRE APRÈS-VENTE (Niveau 5)



## LES OBJECTIFS

Souvent désigné comme «conseiller commerce service», le réceptionnaire après-vente fait le lien entre le client et l'atelier vente. Il véhicule l'image de marque de l'entreprise. Il accueille les clients du service après-vente et réalise les activités visant le déclenchement des processus de maintenance, la restitution des véhicules ainsi que la commercialisation de produits et services.



## CONTENU DE LA FORMATION

### ► Blocs de compétences :

#### Réception et commercialisation des produits et services de l'atelier de maintenance des véhicules légers :

- Accueil téléphonique et réception
- Etablir des documents
- S'assurer de la qualité de la prestation et de la satisfaction clientèle
- Traiter les réclamations et effectuer des relances
- Appliquer la réglementation liée au SAV

#### Planification des interventions de maintenance des véhicules légers :

- Identifier les moyens humains et matériels nécessaires et planifier des interventions de maintenance
- Accompagner les collaborateurs dans l'acquisition des compétences et des connaissances

## DURÉE DE LA FORMATION

Formation : 1 an (400h)

Rythme : 36 semaines en entreprise et 11 semaines au Campus par an



## PRE-REQUIS

Etre titulaire d'un BTS Maintenance des Véhicules ou d'un Baccalauréat professionnel Maintenance des véhicules, ou être titulaire d'un baccalauréat ou d'un BTS à dominance commerciale (vente, commerce, relation clients).



## MODALITÉS DE RECRUTEMENT

1. Pré-inscription sur le site du Campus
2. Entretien
3. Accompagnement
4. Signature du contrat
5. Inscription définitive au Campus



## CONTACT

Campus des Métiers et de l'Artisanat  
Pôle Activités Cugnot - 5-7, rue Joseph Cugnot  
37300 Joué-lès-Tours  
campus37@cma-cvl.fr  
Tel : 02 47 78 47 00

Retrouvez nous sur :  
[www.campusdesmetiers37.fr](http://www.campusdesmetiers37.fr)



## MODALITÉS D'ACCÈS

- Formation gratuite et rémunérée par l'employeur :
- Sous contrat d'apprentissage aux moins de 30 ans (sans limite d'âge pour les personnes en situation de handicap)
  - Sous contrat de professionnalisation sans limite d'âge



## MISSIONS EN ENTREPRISE

- Accueillir le client de l'atelier de maintenance et identifier sa demande
- Restituer le véhicule au client de l'atelier de maintenance
- S'assurer de la qualité de la prestation et de la satisfaction clientèle
- Traiter les réclamations clients liées à l'activité de maintenance
- Proposer l'offre, argumenter et conclure la vente de produits et services maintenance
- Identifier les moyens humains et matériels nécessaires et planifier les interventions de maintenance



## PERSPECTIVES D'EMPLOI

- Réceptionnaire après-vente
- Conseiller commerce service



## LES + DU CAMPUS

- 100% Alternance
- Plus grand CFA de la Région entièrement renové
- Plus de 40 ans d'existence (création en 1976)
- Mobilité Européenne et Internationale
- Nombreux espaces de vie pour les alternants
- Hébergement au cœur du Campus
- Équipements pédagogiques récents