

## Titre à Finalité Professionnelle Réceptionnaire Après-Vente (RAV)

Niveau 5

En alternance



### LES OBJECTIFS

- Être le réceptionnaire après-vente
- Faire le lien entre le client et l'atelier vente
- Véhiculer l'image de marque de l'entreprise
- Accueillir les clients du service après-vente
- Réaliser les activités visant le déclenchement des processus de maintenance, la restitution des véhicules
- Commercialiser des produits et services

### DURÉE DE LA FORMATION

- **Formation :** Cursus de 1 an
- **Rythme d'alternance :** 36 semaines en entreprise et 11 semaines au Campus par an

### PRÉ-REQUIS

Être titulaire :

- D'un BTS Maintenance des Véhicules
- Ou d'un BAC Professionnel Maintenance des Véhicules
- Ou un BAC ou BTS à dominance commerciale (MCO ou NDRC)

### LIEU DE FORMATION

**Campus des Métiers et de l'Artisanat Centre-Val de Loire**  
5,7 rue Joseph Cugnot – 37300 Joué-lès-Tours



### MODALITÉS D'ACCÈS

- Formation prise en charge par l'OPCO 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) ou sous contrat de professionnalisation sans limite d'âge
- Sous statut stagiaire de la formation professionnelle pour les salariés et demandeurs d'emploi (tarifs et modalités : nous consulter)

### DÉLAIS D'ACCÈS

Accès à la formation possible après la rentrée lorsque le contrat et/ou la convention de formation sont signés, sous réserve de place disponible

### MODALITÉS D'INSCRIPTIONS

- Pré-inscription en ligne
- Accompagnement à la recherche d'entreprise
- Signature du contrat
- Inscription définitive au Campus

## **CONTENU DE LA FORMATION**

### ➤ **Enseignement professionnel**

➤ 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 service après-vente

➤ 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

### ➤ **Activités 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



## **ACCESSIBILITÉ**

➤ Notre établissement peut accueillir du public en situation de handicap



## **MÉTHODES ET MOYENS PÉDAGOGIQUES**

Formation en présentiel et en situation de travail dans le cadre d'un contrat d'alternance ou d'une convention de stage

Méthodes pédagogiques innovantes et actives qui ont pour vocation à rendre l'alternant acteur de sa formation : apports théoriques, enseignements pratiques (démonstration, observation et manipulation des alternants) et échanges sur la base de situations réelles vécues en entreprise

Nos sites de formation bénéficient tous de plateaux techniques dédiés à la pratique professionnelle et équipés spécifiquement pour chaque métier

## **SUIVI ET ÉVALUATION**

Selon le règlement d'examen et le public les évaluations se font au moyen de contrôle en cours de formation et/ou d'épreuves terminales ponctuelles



## **LES PLUS DU CAMPUS**

- 100% Alternance
- Réseau de 4 centres de formation professionnelle en Région Centre-Val de Loire
- Plus de 40 ans d'existence
- Mobilité Européenne et Internationale
- Nombreux espaces de vie pour les alternants
- Hébergement au plus proche des Campus
- Équipements pédagogiques récents



**CAMPUS**  
des **Métiers**  
et de l'**Artisanat**  
CENTRE-VAL DE LOIRE



02 47 78 47 00 - [campus37@cma-cvl.fr](mailto:campus37@cma-cvl.fr) - [www.campusdesmetiers37.fr](http://www.campusdesmetiers37.fr)



MAJ 02/2023