



CONTRAT DE
PROFESSIONNALISATION

CQP CERTIFICAT DE QUALIFICATION PROFESSIONNELLE

RÉCEPTIONNAIRE APRÈS-VENTE (RAV)

La certification CQP complète un diplôme déjà validé. Elle prépare les futurs professionnels à se comporter comme un véritable relais entre le client et l'atelier : accueille et renseigne les clients, fait réaliser les opérations d'entretien et de service rapide dans les meilleures conditions, assure le suivi du stock de pièces en magasin, la gestion des prêts de véhicules et la gestion administrative. Il contribue à développer le chiffre d'affaires en proposant des produits et services additionnels.

+ LES + DE LA FORMATION

- grande place accordée à la pratique
- étude de cas concrets

➔ PERSPECTIVES

PROFESSIONNELLES

- accès à la vie active

Pour plus d'informations, voir notre site internet www.garac.com et le site France Compétences (en tapant le numéro de fiche : **RNCP35012**)



CONDITIONS D'ACCÈS

Accessible aux jeunes de 16 à 30 ans, titulaires d'un diplôme technologique ou professionnel comme un BTS Maintenance des Véhicules option A, B ou C ou à dominante commerciale et suivant les prérequis légaux de la formation. Tests d'aptitude et de motivation préalables au recrutement.

DURÉE DES ÉTUDES

10 mois (période d'essai incluse) / contrat de professionnalisation uniquement
11 semaines au Centre de Formation, le reste en entreprise

CONTENU DE LA FORMATION

362 heures sur 11 semaines

- Réception et commercialisation des produits et services de l'atelier de maintenance de l'accueil à l'établissement de devis jusqu'à la restitution et la satisfaction clients
 - Accueil client en réception et au téléphone
 - Établissement des documents commerciaux (OR, devis, factures...)
 - Qualité et satisfactions clients
 - Traitement des réclamations

- Législation liée au SAV
- Vente de produits et de services
- Relance de devis...
- Planification des interventions de Maintenance
 - Adaptation de moyens humains et matériels aux interventions à réaliser
 - Accompagnement de collaborateurs dans l'acquisition des compétences

MODALITÉS D'OBTENTION DU DIPLÔME

Examen final et évaluation en milieu professionnel

« Je ne me voyais pas travailler dans un autre domaine professionnel que l'automobile. Depuis tout petit, je suis passionné par ce domaine. Et quand on sait que le GARAC est LA référence en matière d'école de l'automobile, tout passionné ne peut qu'avoir envie d'y étudier »

Jérémy



GARAC
CAMPUS NATIONAL

GARAC
3, boulevard Gallieni BP 30004
95102 ARGENTEUIL CEDEX
Tél. : 01 34 34 37 41
www.garac.com