



APPRENTISSAGE



CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION

TFP

TITRE À FINALITÉ PROFESSIONNELLE

RÉCEPTIONNAIRE APRÈS-VENTE (RAV)

Le titre à finalité professionnelle complète un diplôme déjà validé.

Il prépare le futur professionnel à se comporter comme un véritable relais entre le client et l'atelier.

Le réceptionnaire accueille et renseigne les clients, fait réaliser les opérations d'entretien et de service rapide dans les meilleures conditions, assure 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
- mise en situation professionnelle et jeux de rôles

➤ PERSPECTIVES PROFESSIONNELLES

- accès à la vie active
- poursuite d'études possible

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 d'apprentissage et contrat de professionnalisation
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
 - Accueil client en réception et au téléphone
 - Pratique du tour du véhicule et conseil client
 - Établissement des documents commerciaux (OR, devis, factures...)
 - Qualité et satisfaction client
 - 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
Entretien avec un jury

« 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