Réceptionnaire après-vente véhicules légers

Certifiante | Contrat appr.

Réf. : 26211588F — Mise à jour : 9 octobre 2026

Organisme responsable : **MOBIPOLIS**

Présentation de la formation

Objectifs

- Accueillir le client par téléphone ou à la réception
- Écouter activement les informations communiquées par le client pour proposer un RDV, des solutions de mobilité adaptés, en tenant compte des situations de handicap éventuelles, dans le respect des procédures qualité de service et de la réglementation
- Établir un devis énumérant les travaux à réaliser pour informer le client du montant des travaux, suite à l'identification de la demande du client, à l'examen de l'état du véhicule, à l'aide de supports informatiques et en respectant la réglementation
- Établir un ordre de réparation énumérant les travaux à réaliser pour la prise en charge du véhicule à l'atelier, suite à l'identification de la demande du client, à l'examen de l'état du véhicule, à l'aide de supports informatiques et en respectant la réglementation
- Transmettre la facture au client en expliquant les interventions effectuées
- Appliquer les procédures qualité pour s'assurer de la conformité de la prestation en adéquation avec l'ordre de réparation et les délais prévus.
- Appliquer la démarche de service
- Restituer le véhicule au client
- Traiter les réclamations clients de l'après-vente VL, par téléphone ou en face à face, pour résoudre les litiges et viser la satisfaction et la fidélisation du client, en analysant la nature de la réclamation, en respectant les principales étapes de traitement, en appliquant les méthodes de gestion de conflits, en tenant compte des situations de handicap éventuelles dans le respect des process et de la réglementation
- Appliquer la réglementation liée au service après-vente dans la relation avec le client à l'aide des documents commerciaux dûment complétés pour garantir la commercialisation des produits et services
- Faire émerger ou utiliser les besoins recensés du client pour compléter la prestation initiale, en s'appuyant sur la complémentarité des produits, services ou prestations additionnelles à l'aide d'un argumentaire développé, dans le respect des process et de la règlementation
- Transmettre les informations techniques en langage compréhensible par le client en repérant les équipements et composants liés à l'entretien préventif d'un véhicule pour valoriser des produits et des services de la maintenance
- Relancer les clients par téléphone, par mail ou en face à face pour transformer des devis non aboutis en prise de RDV sur la base d'une proposition argumentée
- Programmer une intervention sur un planning en prenant en compte le niveau de technicité de celle-ci pour identifier les compétences et moyens requis nécessaires pour intervenir sur le véhicule dans le respect du délai annoncé au client, en tenant compte des éventuelles situations de handicap des collaborateurs

Programme

-

Certifications préparées et métiers visés

Niveau d'entrée

Niveau Bac général, pro ou techno, BP

Niveau de sortie

Niveau BTS - Bac +2

Liste des certifications

Réceptionnaire après-vente véhicules légers

Code RNCP : 36885

Métiers associés

I1604 — Mécanique automobile et entretien de véhicules

Dates et lieux de formation

N° session	Modalité	Lieu	Du	Au
2328928S	Mixte	Ploufragan	15/09/2027	30/07/2028

Source : GREF Bretagne #26211588F