

CONSEILLER CLIENT APRÈS-VENTE - CHEF D'ÉQUIPE ATELIER - CHEF D'ÉQUIPE MOTOCYCLES

1/ Dénominations de la qualification (selon le cas) :

Conseiller client après-vente
 Chef d'équipe atelier
 Chef d'équipe motocycles

2/ Objet de la qualification :

- Le conseiller client accueille et conseille les clients du service après-vente. Il réalise les activités visant le déclenchement des processus de maintenance, la restitution des véhicules aux clients, ainsi que la commercialisation de produits et services.
- Le chef d'équipe atelier ou le chef d'équipe motocycles assure une fonction d'encadrement et éventuellement de réception. Cette qualification peut constituer, pour un ouvrier professionnel confirmé, une promotion au-delà de l'échelon 12, dans une activité partagée entre l'exécution de travaux complexes sur véhicules, l'encadrement d'une petite équipe et le tutorat de jeunes en formation.

3/ Contenu de la qualification :

A.1 - Activités en relation avec l'organisation de la maintenance :

- organisation et planification des interventions,
- en relation avec les services de constructeur : transmission d'informations à caractère technique ou commercial,
- mise à jour et classement de la documentation technique et commerciale,
- application des procédures qualité en vigueur dans l'entreprise.

A.2 - Activités liées à la gestion de la maintenance :

- établissement de tous documents internes et comptables,
- restitution du véhicule au client,
- gestion des réclamations (dans le cadre de directives reçues),
- promotion des offres de service de l'entreprise.

Particularités : le conseiller client après-vente

Le conseiller client après-vente réalise les activités suivantes :

- accueil de la clientèle :
 - . rédaction d'ordres de réparation / de commandes de travaux,
 - . proposition de forfaits / vente additionnelle de produits et services,
- facturation / encaissement,
- prospection, développement et fidélisation de la clientèle,
- tutorat de jeunes en formation alternée.

Particularités : le chef d'équipe atelier

En relais d'un responsable hiérarchique, le chef d'équipe réalise les activités suivantes :

- affectation, suivi et contrôle des activités confiées aux collaborateurs,
- réalisation d'interventions de maintenance sur véhicules,
- appui technique aux collaborateurs du service / tutorat de jeunes en formation alternée,
- participation au recrutement / à l'élaboration et au suivi du plan de formation des collaborateurs.

Particularités : le chef d'équipe motocycles

En relais d'un responsable hiérarchique, le chef d'équipe motocycles réalise les activités suivantes :

- affectation, suivi et contrôle des activités confiées aux collaborateurs,
- réalisation d'interventions de maintenance sur véhicules,
- appui technique aux collaborateurs du service / tutorat de jeunes en formation alternée,
- participation au recrutement / à l'élaboration et au suivi du plan de formation des collaborateurs,
- accueil de la clientèle et restitution des véhicules,
- rédaction d'ordres de réparation.

4/ Extensions possibles dans la qualification :

Conseiller client après-vente :

- Gestion des véhicules de remplacement,
- Affectation, suivi et contrôle des activités confiées aux collaborateurs,
- Réalisation d'interventions de maintenance sur véhicules,
- Participation au recrutement / à l'élaboration et au suivi du plan de formation des collaborateurs.

Chef d'équipe :

- Accueil de la clientèle,
 - . rédaction d'ordres de réparation / de commandes de travaux,
 - . proposition de forfaits / vente additionnelle de produits et services,
- Facturation / encaissement,
- Prospection / développement et fidélisation de la clientèle.

5/ Classement :

- Maîtrise - échelon correspondant au contenu principal de la qualification : 20
- Échelons majorés accessibles : 21 / 22
 - . en fonction de l'exercice des extensions possibles décrites au paragraphe 4,
 - . en fonction de l'application de critères valorisants (art. 3B.02 d) de la convention collective).

6/ Modes d'accès à la qualification (liste modifiée) :

- Soit par obtention d'une des certifications suivantes, dans le domaine de la maintenance automobile :
 - . BTS maintenance des véhicules, option A : voitures particulières ou B : véhicules de transport routier ou C : motocycles,
 - . CQP chef d'équipe atelier option VL,
 - . CQP chef d'équipe atelier option VUI,
 - . Titre à finalité professionnelle réceptionnaire après-vente option VL (enregistré au RNCP sous le n° 36885),
 - . CQP réceptionnaire après-vente option VUI,
 - . CQP chef d'équipe motocycles,
- Soit par décision directe du chef d'entreprise, en fonction des compétences du salarié, appréciées par rapport au contenu de la qualification (paragraphe 3).

7/ Possibilités d'évolution professionnelle :

- Verticale :
 - . gestionnaire d'atelier / contremaître d'atelier (fiche A.23.1),
 - . cadre technique d'atelier (fiche A.C.I.1).
- Transversale :
Voir Panorama