

# SELLSCAR

L'ÉCOLE DES CONCESSIONNAIRES AUTOMOBILE

by Emil Frey France

## Conseiller Commercial Service

**Titre à finalité  
professionnelle**



**Un parcours en alternance  
Certifiant, Unique et Innovant**



France Academy

**“ Vous hésitez entre,  
Trouver une formation ou trouver un job ?  
Choisissez les deux ! ”**

**“ Une formation, un job, un avenir ”**

**Postulez sur : [www.sellscar.fr](http://www.sellscar.fr)**

**SELLSCAR - L'ÉCOLE DES  
CONCESSIONNAIRES AUTOMOBILE**

12 Boulevard René Descartes  
CS 80095  
86961 Futuroscope Cedex

**Tél : 05 17 84 25 25  
E-mail : [contact.sellscar@emilfrey.fr](mailto:contact.sellscar@emilfrey.fr)**

Le Réceptionnaire Après-Vente, appelé également « Conseiller Commercial Service » est le lien entre le client, l'atelier et la vente. Il accueille les clients, organise la prise en charge et la restitution des véhicules, en respectant les législations en vigueur. Il commercialise les produits et services associés pour contribuer au développement du CA de l'entreprise. Il est soucieux de la qualité et a le sens aigu du service : il est l'image de marque de la concession.

## Titre à finalité professionnelle Réceptionnaire APV

Le titre à finalité professionnelle est une certification qui permet d'acquérir des compétences professionnelles spécifiques à un métier. Il atteste que son titulaire maîtrise les compétences, aptitudes et connaissances permettant l'exercice de ce métier. Le titre à finalité professionnelle **Réceptionnaire après-vente** est délivré par la **Branche des services de l'automobile**. Code RNCP : 36885

## OBJECTIFS DE LA FORMATION

La formation a pour objectifs de vous apporter les connaissances et la pratique nécessaires pour :

- Accueillir les clients
- Identifier les moyens humains et matériels nécessaires aux interventions pour les planifier
- Intégrer les connaissances techniques adaptées
- Organiser les activités, de la réception à la restitution du véhicule
- Établir tout document administratif
- Appliquer la législation relative au S.A.V
- Justifier une facture et restituer le véhicule
- Vendre des produits et services au client avec méthode
- S'assurer de la qualité de la prestation et satisfaire la clientèle
- Effectuer les relances, prospecter et fidéliser la clientèle

## PUBLIC ET PRÉREQUIS

Le titre à finalité professionnelle Réceptionnaire après-vente est accessible :

- aux personnes disposant d'une expérience d'au moins un an dans les domaines du commerce BtoC, de la relation clients et/ou de l'après-vente ;
- aux personnes titulaires d'un Bac Professionnel dans le domaine de la maintenance VL
- aux personnes titulaires d'un BAC+2 (ou tout autre diplôme supérieur) dans les domaines du commerce, de l'après-vente, de la gestion et/ou de la maintenance des véhicules automobiles ;
- aux collaborateurs du groupe Emil Frey France souhaitant effectuer une reconversion professionnelle ; ou, à défaut, à tout autre candidat ayant réussi les tests d'aptitude et de motivation mis en œuvre par l'organisme de formation

## ÉVOLUTIONS POSSIBLES

À l'issue de ce parcours de formation, et en fonction de vos résultats, nous vous proposerons d'intégrer nos équipes définitivement en CDI et de grandir au sein de du Groupe Emil Frey France.

Le CCS peut évoluer rapidement vers une fonction de Cadre technique atelier (RNQSA A.C.I.1)

## VALIDATION ET OBTENTION DU TITRE

Tout titre à finalité professionnelle est délivré par un jury paritaire dans les conditions suivantes :

- Un titre s'obtient par la validation de l'ensemble des domaines d'activités prévues par le référentiel sous forme d'épreuves professionnelles
- En cas de réussite partielle, les attestations ont une validité de 5 ans

## PROGRAMME DE LA FORMATION

Parcours de formation d'une durée de 1240 Heures, réparties en 330 H en formation et 910 H en entreprise. 10 semaines en formation et 23 semaines en entreprise en alternance de 5 cycles en formation et 6 cycles en entreprise.

### LES + de SELLSGAR

- + Semaine d'intégration au siège du Groupe
- + Circuit découverte des métiers de l'automobile en entreprises
- + Accompagnement Outils et process internes Groupe

INTÉGRATION AU SIEGE	35
CIRCUIT DÉCOUVERTE MÉTIERS	105
<b>Cycle 1 : RECEPTION ET COMMERCIALISATION</b>	<b>70</b>
C-I-1 : Accueillir le client par téléphone ou à la réception	
C-I-2 : Ecouter activement les informations communiquées par le client	
<b>PRISE DE POSTE EN ENTREPRISE</b>	<b>105</b>
<b>Cycle 2 : RECEPTION ET COMMERCIALISATION</b>	<b>70</b>
C-I-10 : Appliquer la réglementation liée au service APV	
C-I-11 : Faire émerger les besoins du client	
C-I-3 : Etablir un devis énumérant les travaux à réaliser	
C-I-4 : Etablir un ordre de réparation	
C-I-5 : Transmettre la facture au client en expliquant les interventions	
<b>ENTREPRISE : Semaine Outil et Process au siège</b>	<b>315</b>
<b>Cycle 3 : RECEPTION ET COMMERCIALISATION</b>	<b>70</b>
C-I-12 : Transmettre les informations techniques en langage compréhensible	
C-I-6 : Appliquer les procédures qualité	
C-I-7 : Appliquer la démarche de service et de fidélisation	
C-I-8 : Restituer le véhicule au client	
<b>ENTREPRISE</b>	<b>105</b>
<b>Cycle 4 : RECEPTION ET COMMERCIALISATION</b>	<b>49</b>
C-I-9 : Traiter les réclamations clients	
C-I-13 : Relancer les clients par téléphone / mail / face à face	
<b>BLOC 1 : Evaluation du Cycle 1</b>	
CII-1 : Programmer une intervention sur un planning	
<b>ENTREPRISE</b>	<b>224</b>
<b>Cycle 5 : PLANIFICATION DES INTERVENTIONS</b>	<b>62,5</b>
C-II-1 : Programmer une intervention	
C-II-2 : Mettre en pratique les modalités d'accompagnement	
Bloc 2 : Préparation à l'évaluation du bloc 2	
<b>BLOC 2 : Evaluation du Cycle 2</b>	<b>1</b>
Préparation à l'examen Final	7
Epreuve Finale : Entretien de narration d'activités	0,5
<b>ACCOMPAGNEMENT INDIVIDUALISE</b>	<b>41,5</b>
<b>ENTREPRISE</b>	<b>21</b>

## STATUT ET RÉMUNÉRATION

Sous contrat de professionnalisation, pendant toute la durée de votre parcours, vous bénéficierez d'une rémunération en fonction de votre âge et de votre niveau de formation :

Vous pouvez faire des simulations de salaire en vous rendant sur : <https://www.alternance.emploi.gouv.fr/simulateur-alternant/etape-1>



by Emil Frey France

Si vous êtes en situation de handicap, merci de vous rapprocher de l'équipe pédagogique pour échanger sur les modalités d'adaptation que nous pouvons mettre en place pour vous accompagner.