

## Lieu de la formation

CFAie Val-de-Reuil

## Admission

- Période de rentrée en octobre (à titre indicatif).

## Accessibilité / Handicap

- Nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap
- Des aménagements individuels sont étudiés en fonction des besoins et des situations
- 2 référentes Handicap

## Les moyens humains

- Equipe de 90 formateurs
- 2 accompagnatrices socio-professionnelles
- 1 référent mobilité européenne

## Les moyens matériels

- 14 000 m<sup>2</sup> de locaux dont un internat et un self
- 48 Salles de cours
- 23 Laboratoires techniques dont 2 ateliers dans le pôle dédié à la mécanique automobile
- 1 Centre de ressources
- 1 Amphithéâtre



## TYPE DE FORMATION

### Modalités et durée de la formation

- Formation accessible par la voie de l'apprentissage et de la formation continue
- 11 mois en alternance (364 heures)
- Rythme de la formation dans le cadre de l'alternance : 2 semaines en entreprise, 1 semaine au CFAie adaptable selon calendrier
- Aménagement possible du rythme et de la durée dans le cadre de l'individualisation des parcours
- Formation par apprentissage gratuite pour les apprentis
- Formation continue : nous consulter pour les possibilités de prise en charge

### Niveau d'entrée et pré-requis

- Être âgé de 16 à 29 ans au moment de la signature du contrat d'apprentissage (15 ans sous certaines conditions)
- Être titulaire d'un Bac Pro dans le domaine de la maintenance automobile ou autres diplômes équivalents ou supérieurs selon profil + test d'aptitude et de positionnement et entretien de motivation



## LES PERSPECTIVES – LE PARCOURS

### Poursuite de formation

Le Titre à finalité professionnelle RAV vise en priorité une insertion professionnelle directe. Il est cependant possible de poursuivre et de se spécialiser :

- Titre à finalité professionnelle de Technicien Expert Après-Vente Automobile
- Licence Pro Organisation et Management des Services de l'Automobile

### Types d'emplois et débouchés

En tant que réceptionnaire après-vente, conseiller client service, réceptionnaire après-vente mécanique, réceptionnaire après vente VL ou chef de service, le titulaire du Titre est le lien entre le client et l'atelier. Il maîtrise :

- La connaissance des spécificités techniques des véhicules pour établir un pré-diagnostic
- L'accueil et le conseil client, la réception du véhicule, la facturation et l'encaissement
- Le traitement des réclamations (SAV)
- La transmission des demandes de réparation et la restitution des véhicules aux clients
- La commercialisation des produits et services
- L'aménagement et l'animation du lieu de réception

Dans les entreprises du secteur de l'après-vente automobile, dans les réseaux constructeurs (réparateurs agréés) et les entreprises indépendantes (mécaniciens réparateurs agréés MRA).

### Nos indicateurs

- Taux de réussite aux examens : 100%
- Taux net de rupture : 37,5%

Chiffres 2024

- Taux de satisfaction global CFAie : 96,5%

Enquête Seine 2024 cohorte 2023 à 12 mois





## Objectifs

- Préparer à la validation des blocs de compétences définis par le référentiel du Titre à finalité professionnelle, pour accéder à la qualification de « conseiller client après-vente. »
- Accompagner les apprentis dans leur insertion professionnelle dans le diplôme préparé
- Accompagner chaque apprenant dans le développement de son identité sociale et citoyenne

## Les qualités requises

- Être autonome
- Avoir la fibre commerciale
- Avoir le sens de l'écoute et de la relation client
- Être méthodique et organisé
- Être intéressé(e) par les évolutions techniques automobiles
- Avoir de bons acquis techniques en mécanique automobile

## Modalités de certification

- Evaluation et validation par blocs de compétences tout au long de la formation et entretien final
- Session d'examen terminale à l'issue de la formation
- Dates d'examen fixées par l'ANFA (Association Nationale pour la Formation Automobile)

## Méthodes pédagogiques

- Méthodes pédagogiques variées, axées sur la mise en application de cas concrets avec des apports théoriques et pratiques
- Formation en présentiel / distanciel
- Accompagnement individualisé, adapté aux acquis de l'apprenant

## Programme de la formation et compétences visées

### Enseignement professionnel

#### **Bloc de compétences N°1 : Réception et commercialisation des produits et services de l'atelier de maintenance véhicules légers**

- Accueillir le client de l'atelier de maintenance véhicules légers et identifier sa demande
- Etablir un OR, un devis, une facture
- S'assurer de la qualité de la prestation et de la satisfaction clientèle
- Restituer le véhicule au client de l'atelier de maintenance véhicules légers
- Traiter les réclamations clients liées à l'activité de maintenance véhicules légers
- Appliquer la réglementation liée au SAV
- Proposer l'offre, argumenter et conclure la vente de produits et services maintenance autour du véhicules légers
- Intégrer les connaissances techniques dans l'activité de vente et commercialisation de produits et services maintenance du véhicules légers
- Effectuer la relance de devis par téléphone

#### **Bloc compétences N°2 : Planification des interventions de maintenance véhicules légers**

- Identifier les moyens humains et matériels nécessaires et planifier les interventions de maintenance véhicules légers
- Accompagner les collaborateurs dans l'acquisition des compétences et des connaissances

