



## MANAGEMENT DE LA QUALITÉ

### OBJECTIFS – COMPÉTENCES VISÉES *Selon référentiel 2007 brevet technicien supérieur après-vente automobile*

CP2.1 Communiquer et négocier dans l'environnement professionnel  
CP2.2 Collecter les données techniques  
CP2.3 Rédiger des documents professionnels  
CP3.1 Animer  
CP3.2 Contrôler  
CP4.1 Gérer les équipements et les postes de travail  
CP4.2 Planifier et gérer les opérations de maintenance  
CP5.4 Élaborer un processus, une procédure après-vente

#### Épreuves :

U5.1 Diagnostic sur système de haute technicité  
U6 Gestion des interventions de l'après-vente automobile

#### Public

Gérants de garages automobiles et leurs collaborateurs

#### Durée

1 journée (7 heures)

#### Lieu de formation

Le CAIRE  
84, route de Strasbourg  
67500 HAGUENAU

#### Prérequis

Aucun

#### Moyens techniques

Support mural ou écran

### CONTENU

- ★ Image et communication extérieure du garage
- ★ Le système d'information et documentaire du garage
- ★ Accueil client au téléphone et réception en face à face
- ★ Rédaction d'ordres de réparation
- ★ Gestion des rendez-vous après-vente
- ★ Organisation et planification des interventions après-vente
- ★ Réception du véhicule
- ★ Préparation et commande de pièces de rechange
- ★ Suivi des travaux
- ★ Contrôle fin de travaux
- ★ Traitement du retour atelier
- ★ Gestion des réclamations
- ★ Facturation et encaissement
- ★ Restitution du véhicule
- ★ Suivi du client
- ★ Prospection, développement et fidélisation de la clientèle
- ★ Vente additionnelle de produits et de services du garage
- ★ Promotion des offres et services du garage
- ★ Proposition de forfaits
- ★ Affectation, suivi et contrôle des activités confiées aux collaborateurs
- ★ Gestion des véhicules de remplacement
- ★ Le traitement des déchets

### MÉTHODES ET MOYENS PÉDAGOGIQUES

La session de formation fera alterner explications et exercices concrets

### SUIVI DE L'ACTION DE FORMATION

- ★ Remise de documents pédagogiques afférant à la formation
- ★ Feuille d'émargement par demi-journée de présence

### ÉVALUATION DES COMPÉTENCES

Remise d'une attestation de formation avec évaluation des acquis