



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

CP4.3 Exploiter les indices de satisfaction clientèle

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