

ADJOINT AU CHEF APRÈS-VENTE RESPONSABLE D'ATELIER

1/ Dénomination de la qualification : (au choix)

Adjoint au chef après-vente
Responsable d'atelier

2/ Objet de la qualification :

- L'adjoint au chef après-vente intervient en appui d'un responsable hiérarchique, qui est le chef après-vente.
- Le responsable d'atelier réalise, en appui d'un responsable hiérarchique qui peut être le chef d'entreprise lui-même, les activités d'encadrement, d'organisation et de gestion du secteur après-vente.
Il assure le développement commercial de l'après-vente.
Il peut également avoir la responsabilité du SAV sur un site décentralisé.
Il a sous sa responsabilité un ou plusieurs cadres de niveau I et/ou agents de maîtrise, ainsi que les autres salariés concourant à la réalisation de l'activité.

3/ Contenu de la qualification :

A - Activités relatives au management du secteur après-vente :

- Détermination et suivi des objectifs,
- Appui à l'encadrement du SAV,
- Encadrement de collaborateurs : attribution de missions / participation au recrutement / aux modalités de rémunération / à la définition et au suivi du plan de formation / au suivi de l'évolution des carrières / au tutorat de jeunes en formation alternée, etc...

L'adjoint au chef après-vente / le responsable d'atelier s'assure de l'application des règles, normes et procédures en matière d'après-vente, de qualité de service, de droit du travail, d'hygiène et sécurité, ainsi que du respect de l'environnement.

B - Activités relatives à l'organisation et à la gestion de l'après-vente :

- Suivi de l'activité : collecte de données / élaboration et actualisation de tableaux de bord d'activité / détermination d'actions correctives,
- Élaboration et suivi du budget annuel de l'activité,
- Participation à la gestion financière de l'activité après-vente (investissement en équipements / détermination des prix de vente...),
- Organisation fonctionnelle de(s) atelier(s) après-vente,
 - . participation au choix des équipements / suivi des plans de maintenance des équipements...,
- Suivi des garanties,
- Traitement des réclamations / gestion des litiges,
- Encadrement de l'ensemble des activités administratives relatives au secteur après-vente,
- Mise à jour, transmission et classement de la documentation technique et commerciale,
- Contribution à l'élaboration et à la mise en œuvre de démarches qualité.

C - Activités relatives au développement commercial de l'après-vente :

- Développement de l'activité commerciale après-vente :
 - . analyse de la concurrence,
 - . élaboration et mise en œuvre d'actions marketing,
 - . prospection / développement de la clientèle grands comptes,
- Négociation des conditions d'achat et de vente auprès de : prescripteurs, prestataires et clients grands comptes,
- Appui à la force de vente VN/VO, collaboration avec les autres secteurs d'activité de l'entreprise.

4/ Classement :

Cadre niveau II, sur degré A, B ou C selon l'importance de la responsabilité, de l'autonomie, de l'expérience et de l'autorité qui sont reconnues au cadre dans l'exercice de sa qualification.

5/ Degrés de progression :

Les trois degrés A, B et C doivent normalement permettre une progression dans les conditions indiquées à l'article 5-02 d).

6/ Modes d'accès à la qualification :

- Soit par obtention d'une des certifications suivantes :
 - . Licence professionnelle : « Organisation, Management des Services de l'Automobile » (OMSA), complétée par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3,
 - . **Titre ingénieur – Ingénieur diplômé du CNAM : spécialité Mécatronique (parcours ingénierie des process d'assistance aux véhicules),**
 - . CQP chef après-vente option VL,
 - . CQP chef après-vente option VUI,
- 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 :
 - . chef après-vente (fiche A.C.III.1)
- Transversale :
Voir Panorama