

Mon métier

En début de carrière, le/la Conseiller(ère) client après-vente peut commencer **avec un salaire de 1 742 € brut/mois**

Prise en charge des demandes
et besoins des usagers

Procédures administratives

Technique



1

Accueillir et renseigner les clients sur les interventions réalisées sur leur véhicule



2

Réaliser les devis de réparations et d'entretien



3

Organiser et planifier les interventions : rédaction des ordres de réparation, de commandes de travaux



4

Établir le suivi et contrôle de l'état d'avancement des travaux et rappel des clients



5

Tenir à jour la facturation/ encaissement des clients dont le véhicule a été restitué, gérer les réclamations



6

Appliquer les procédures qualité en vigueur dans l'entreprise



7

Vendre des produits et services additionnels



8

Promouvoir des offres de service de l'entreprise : prospection, développement et fidélisation de la clientèle

Le métier évolue



Digitalisation du métier

Le/la conseiller(ère) client après-vente fait le tour du véhicule. Les ordres de réparations sont écrits à la main et sont ensuite transmis à l'atelier. Les tablettes peuvent être utilisées pour la planification des interventions ou des essais en collaboration avec les autres employés. On observe aussi la dématérialisation des devis, des rendez-vous, de la gestion des contacts, des contrats etc...



Évolution technologique constante des véhicules

De plus en plus d'innovations technologiques de pointe sont intégrées dans les véhicules (caméras sophistiquées, systèmes automatisés, applications mobiles pour assister les automobilistes).



Féminisation de ce métier

Les femmes se positionnent davantage sur ce type d'emploi.

Et demain ?

Je serai peut-être :

- Chef après-vente
- Responsable d'atelier
- Cadre technique d'atelier auto
- Gestionnaire d'atelier auto

Les pré-requis pour accéder à la formation

J'ai envie de me lancer !

Candidats titulaires
d'un Bac professionnel

Candidats titulaires d'un niveau BTS dans le domaine
de la maintenance ou à dominante commerciale
ou d'un diplôme de niveau équivalent

Dans la peau d'un(e) Conseiller(ère) client après-vente

Le rôle d'un conseiller(ère) client après-vente est
d'accueillir et de conseiller les clients du service
après-vente.

Il/elle déclenche les processus de remise **en état du
véhicule, la restitution des véhicules aux clients, ainsi
que la commercialisation de produits et services.**

“ Il faut être polyvalent et savoir
s'adapter. Il faut aussi avoir le sourire,
être aimable, accueillant.
C'est vraiment l'accueil qui est au
centre de notre métier. Je suis vraiment
épanouie dans ce que je fais.

Camille, 32 ans,
Conseillère client après-vente ”

Un schéma type de responsabilités : missions principales

Le/la Conseiller(ère) client après-vente réalise des activités en lien avec le service de la maintenance
telles que :



ACCUEILLIR et INFORMER

Elle/il accueille le client par téléphone
ou à la réception, l'interroge sur ses
besoins, établit un premier diagnostic
et propose des prestations.



ORGANISER et PLANIFIER

Elle/il prend les rendez-vous,
organise la prise en charge,
planifie les durées d'entretien, de
maintenance et restitue les véhicules.



ASSURER LA LIAISON

Elle/il transmet les demandes
des clients à l'atelier, explique les
travaux réalisés en maintenance, sur
le véhicule rendu.



GÉRER L'ADMINISTRATIF

Elle/il rédige des ordres de
réparation et de travaux, prépare
les devis, la facturation et les
encaissements.



VENDRE et ACCOMPAGNER

Elle/il commercialise les produits
et services additionnels.

Le **CONSEILLER(ÈRE) CLIENT APRÈS-VENTE** travaille à la réception d'une entreprise : distributeur agréé (concession), réparateur agréé (agent de marque), filiale ou succursale, en lien avec la clientèle. Il peut être amené à travailler le samedi matin. Il effectue de nombreux allers/retours durant la journée entre la réception, l'atelier après-vente et le parking clients.

C'est un métier pour moi si...

- ✓ J'ai un esprit d'analyse
- ✓ Je suis organisé(e)
- ✓ J'ai le sens du relationnel, et j'ai le sens du service
- ✓ Je fais preuve d'écoute et de pédagogie et d'attention à l'égard des clients
- ✓ J'ai une connaissance des véhicules et des évolutions du secteur
- ✓ Je sais faire preuve de leadership
- ✓ J'ai le sens commercial
- ✓ J'ai de la rigueur administrative
- ✓ J'aime les nouvelles technologies de l'information et l'informatique

En savoir plus

LES MÉTIERS
DES SERVICES
AUTO / MOTO
CAMION / VÉLO
metiers-services-auto.com



Découvrir le métier en images

 Metiers - services auto



Pour plus d'informations :

contact@anfa-auto.fr