

CHEF D'ÉQUIPE ATELIER / CHEF D'ÉQUIPE APRÈS-VENTE / CHEF D'ÉQUIPE VENTE DES SERVICES MULTIMARQUES DE L'APRÈS-VENTE AUTOMOBILE

1/ Dénomination de la qualification :

Chef d'équipe atelier des services multimarques de l'après-vente automobile
 Chef d'équipe après-vente des services multimarques de l'après-vente automobile
 Chef d'équipe vente des services multimarques de l'après-vente automobile

2/ Objet de la qualification :

Le chef d'équipe atelier/ chef d'équipe après-vente / chef d'équipe vente des services multimarques de l'après-vente automobile intervient en appui d'un responsable hiérarchique, il réalise les activités ci-dessous.

3/ Contenu de la qualification :

A - Activités relatives au management

- Affectation, suivi et contrôle des activités confiées aux collaborateurs,
- Appui technique aux collaborateurs,
- Tutorat opérationnel et/ou fonctionnel des jeunes en formation alternée,
- Contribution à la préparation aux entretiens d'évaluation et aux entretiens professionnels,
- Contribution à l'élaboration et au suivi du plan de formation des collaborateurs.

B - Activités liées à la relation client

En relais d'un responsable hiérarchique, ils participent à :

- Encaissement,
- Gestion des litiges clients.

C - Organisation fonctionnelle

- Contrôle de l'application des règles d'hygiène, de qualité et de sécurité en vigueur dans l'entreprise,
- Participation à l'élaboration et à la mise en œuvre de démarche qualité.

D - Particularités Chef d'équipe atelier, chef d'équipe après-vente, chef d'équipe vente

Chef d'équipe atelier

Activité liée à la relation client

- Accueil et conseil à la clientèle
- Etablissement de devis, d'ordre de réparation, d'ordre de montage,
- Réception et restitution du véhicule au client et explication de la facture,
- Vente additionnelle sur les produits et les services,
- Satisfaction et fidélisation de la clientèle.

Activités liées à l'organisation et la gestion d'un atelier

- Participation à la gestion opérationnelle de l'atelier,
- Organisation et planification des interventions,
- Suivi et respect du tri sélectif,
- Suivi du gaz de la climatisation,
- Suivi des fournitures atelier,
- Réalisation d'interventions de maintenance sur véhicules.

Chef d'équipe après-vente

Activité liée à la relation client

- Participe à l'animation des chiffres atelier,
- Gestion des remises commerciales.

Activités liées à l'organisation et la gestion d'un atelier

Participation à la gestion opérationnelle de l'atelier

- Suivi et respect du tri sélectif,
- Suivi du gaz de la climatisation,
- Suivi des fournitures atelier.

Organisation fonctionnelle de l'atelier

- Participation à l'amélioration continue de performance en CA et /ou fonctionnelle (méthode de travail, ergonomie, gestion des outils...)

Chef d'équipe vente

Activité liée à la relation client

- Etablissement de devis, d'ordre de réparation, d'ordre de montage,
- Participe à l'animation des chiffres vente,
- Gestion des remises commerciales,
- Satisfaction et fidélisation de la clientèle.

Activités liées à l'organisation et la gestion des ventes

Gestion opérationnelle vente

- Suivi et gestion des inventaires,
- Suivi du stock de produits selon les règles de l'enseigne,
- Contrôle de l'implantation des rayons,
- Contrôle des promotions et de la mise en place de la signalétique promotionnelle conformément aux préconisations de l'enseigne.

Organisation fonctionnelle vente

- Participation à l'amélioration continue de performance en CA et /ou fonctionnelle (Satisfaction et fidélisation de la clientèle...)

4/ Extensions possibles dans la qualification :

- Participation au recrutement
- Elaboration et suivi du plan de formation

5/ Classement :

- Echelon correspondant au contenu principal de la qualification : 20
- Echelons majorés accessibles : 21 / 22
 - . en fonction de l'exercice des extensions possibles décrites au paragraphe 4,
 - . en fonction de l'application de critères valorisants (art. 3.02 d) de la convention collective).

6/ Modes d'accès à la qualification :

- Soit par obtention d'une des certifications suivantes :
 - . CQP chef d'équipe atelier / chef d'équipe après-vente / chef d'équipe vente des services multimarques de l'après-vente automobile (à créer),
 - . CQP chef d'équipe atelier,
- Soit par décision directe du chef d'entreprise, en fonction des compétences du salarié, appréciées par rapport au contenu de la qualification.

7/ Possibilités d'évolution professionnelle :

- Verticale :
 - . chef de centre des services multimarques de l'après-vente automobile (fiche AA.C.I.1)
- Transversale :
 - Voir Panorama