

## **CHEF DE CENTRE**

### **DES SERVICES MULTIMARQUES DE L'APRES-VENTE AUTOMOBILE**

#### **1/ Dénomination de la qualification :**

Chef de centre des services multimarques de l'après-vente automobile

#### **2/ Objet de la qualification :**

Le chef de centre des services multimarques de l'après-vente automobile assure la fonction d'encadrement de l'équipe de l'après-vente automobile. Il participe à la gestion d'un centre de services multimarques de l'après-vente automobile. Selon l'organisation, il est sous la responsabilité du directeur de site.

#### **3/ Contenu de la qualification :**

A - Activités liées à l'encadrement d'équipe

- Organisation et contrôle du travail de l'équipe,
- Animation des réunions de son équipe,
- Gestion des plannings et définition des priorités de ses collaborateurs,
- Tutorat de jeunes en formation alternée,
- Participation au recrutement / à l'élaboration et au suivi du plan de formation des collaborateurs,
- Réalisation des entretiens de ses collaborateurs.

B - Activités liées à la relation client

- Accueil et conseil (y compris technique) à la clientèle,
- Réception et restitution du véhicule au client et explication de la facture,
- Vente de produits de services,
- Établissement de devis, d'ordre de réparation, d'ordre de montage,
- Fidélisation de la clientèle,
- Gestion des litiges clients,
- Encaissement.

C - Activités liées à l'organisation et la gestion du centre

- Gestion de stock,
- Application et pilotage du merchandising,
- Suivi de l'activité,
- Déploiement des offres promotionnelles,
- Organisation des inventaires,
- Contrôle de l'application des règles d'hygiène, de qualité et de sécurité en vigueur dans l'entreprise.

#### **4/ Classement :**

Cadre niveau I, 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,
  - . CQP chef de centre des services multimarques de l'après-vente automobile,
  - . B.A.D.G.E. ESSCA : Manager de la distribution et des services automobiles,
- 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 :
  - . directeur de site des services multimarques de l'après-vente automobile (fiche AA.C.II.1)
- Transversale :  
Voir Panorama