

RÉCEPTIONNAIRE APRÈS-VENTE - CHEF D'ÉQUIPE ATELIER

1/ Dénominations de la qualification : *(selon le cas)*

Réceptionnaire après-vente
Chef d'équipe atelier

2/ Objet de la qualification :

- Le réceptionnaire accueille et conseille les clients du service après-vente. Il réalise les activités visant le déclenchement de remise en état du véhicule, la restitution des véhicules aux clients, ainsi que la commercialisation de produits et services.
- Le chef d'équipe atelier assure une fonction d'encadrement et éventuellement de réception.

Cette qualification peut constituer, pour un ouvrier professionnel confirmé, une promotion au-delà de l'échelon 12, dans une activité partagée entre l'exécution de travaux complexes sur véhicules, l'encadrement d'une petite équipe et le tutorat de jeunes en formation.

3/ Contenu de la qualification :

A1 - Activités en relation avec l'organisation de la maintenance :

- Organisation et planification des interventions,
- En relation avec les services de constructeur : transmission d'informations à caractère technique ou commercial,
- Mise à jour et classement de la documentation technique et commerciale,
- Application des procédures qualité en vigueur dans l'entreprise.

A2 - Activités liées à la gestion de la maintenance :

- Établissement de tous documents internes et comptables,
- Restitution du véhicule au client,
- Gestion des réclamations (dans le cadre de directives reçues),
- Promotion des offres de service de l'entreprise,
- Gestion de la relation avec l'expert :
 - . préparation du dossier collision en vue de l'expertise,
 - . constitution des expertises contradictoires.

Particularités : le réceptionnaire après-vente

Le réceptionnaire après-vente réalise les activités suivantes :

- Accueil de la clientèle :
 - . rédaction d'ordres de réparation / de commandes de travaux,
 - . proposition de forfaits / vente additionnelle de produits et services,
- Facturation / encaissement,
- Prospection, développement et fidélisation de la clientèle,
- Tutorat de jeunes en formation alternée.

Particularités : le chef d'équipe atelier

En relais d'un responsable hiérarchique, le chef d'équipe réalise les activités suivantes :

- Affectation, suivi et contrôle des activités confiées aux collaborateurs,
- Réalisation d'interventions de maintenance sur véhicules,
- Appui technique aux collaborateurs du service / tutorat de jeunes en formation alternée,
- Participation au recrutement / à l'élaboration et au suivi du plan de formation des collaborateurs.

4/ Extensions possibles dans la qualification :

Réceptionnaire après-vente :

- Gestion des véhicules de remplacement,
- Affectation, suivi et contrôle des activités confiées aux collaborateurs,
- Réalisation d'interventions de maintenance sur véhicules,
- Participation au recrutement / à l'élaboration et au suivi du plan de formation des collaborateurs.

Chef d'équipe atelier :

- Accueil de la clientèle,
 - . rédaction d'ordres de réparation / de commandes de travaux,
 - . proposition de forfaits / vente additionnelle de produits et services,
- Facturation / encaissement,
- Prospection / développement et fidélisation de la clientèle.

5/ Classement :

- Maîtrise - échelon correspondant au contenu principal de la qualification : 20
- Échelons 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. 3B.02 d) de la convention collective).

6/ Modes d'accès à la qualification :

- Soit par obtention d'une des certifications suivantes, dans le domaine de la maintenance automobile :
 - . BTS maintenance des véhicules, option A : voitures particulières ou B : véhicules de transport routier ou C : motocycles,
 - . CQP chef d'équipe atelier du domaine d'activité de la carrosserie-peinture,
 - . CQP réceptionnaire après-vente du domaine d'activité de la carrosserie-peinture,
- 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 :
 - . gestionnaire d'atelier / contremaître d'atelier (fiche B.23.1),
 - . cadre technique d'atelier (fiche B.C.I.1).
- Transversale :
Voir Panorama