

TECHNICIEN GARANTIE APRÈS-VENTE

1/ Dénomination de la qualification :

Technicien garantie après-vente

2/ Objet de la qualification :

Le technicien garantie après-vente assure deux types d'activités qui apparaissent différemment suivant la taille et l'organisation de l'entreprise : les activités de gestion et l'organisation des prises en charge dans le cadre d'une garantie après-vente, selon les procédures définies dans le respect des délais et en collaboration avec le responsable hiérarchique.

3/ Contenu de la qualification :

A - Activités liées à la gestion des dossiers de garantie :

- Contrôle des droits de garanties,
- Établissement de demandes d'accords préalables,
- Établissement des dossiers de garantie,
- Établissement des factures,
- Suivi du traitement des dossiers de garantie,
- Gestion des anomalies liées au traitement des dossiers de garantie,
- Suivi des remboursements.

B - Activités d'organisation :

- Mise à jour, transmission et classement de la documentation liée au suivi des dossiers de garantie,
- Traitement des informations internes et externes,
- Traitement des pièces endommagées,
- Application des procédures qualité en vigueur dans l'entreprise.

4/ Extensions possibles dans la qualification :

- Suivi des états mensuels chiffrés,
- Activités de contrôle et de suivi du processus de prise en charge dans le cadre d'une garantie après-vente des réparateurs agréés du secteur.

5/ Classement :

- Échelon correspondant au contenu principal de la qualification : 9
- Échelons majorés accessibles : 10 / 11
 - . 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 (*liste modifiée*) :

- Soit par obtention d'une des certifications suivantes, dans le domaine de l'automobile :
 - . Mention complémentaire au CAP : réalisation de circuits oléohydrauliques et pneumatiques, complétée par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3 ;
 - . Bac professionnel maintenance des véhicules automobiles, option A : voitures particulières, complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3 ;
 - . Bac professionnel réparation des carrosseries, complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3 ;
 - . Bac professionnel carrossier peintre automobile (à partir de la rentrée 2023), complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3 ;
 - . Bac professionnel métiers du commerce et de la vente, complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3 ;
 - . CQP technicien garantie après-vente ;
- 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 :
 - . spécialiste garantie après-vente (fiche A.12.6)
- Transversale :
 - . Voir Panorama