

## SPÉCIALISTE GARANTIE APRÈS-VENTE

### 1/ Dénomination de la qualification :

Spécialiste garantie après-vente

### 2/ Objet de la qualification :

Le spécialiste garantie après-vente assure deux types d'activités qui se répartissent différemment suivant la taille et l'organisation de l'entreprise :

- 2.1 - L'ensemble des activités inhérentes aux prises en charge des garanties après-vente, selon les procédures définies.
- 2.2 - Les activités de contrôle et de suivi de prise en charge des garanties après-vente provenant des réparateurs agréés du secteur.

### 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 / contrôle des demandes d'accords préalables des réparateurs agréés du secteur,
- Établissement des dossiers de garantie / contrôle des dossiers de garantie des réparateurs agréés,
- Établissement des factures,
- Suivi du traitement des dossiers de garantie,
- Gestion des anomalies liées au traitement des dossiers de garantie,
- Suivi des remboursements,
- Suivi des états mensuels chiffrés,
- Contribution à la gestion des litiges.

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 :

- Ensemble des activités inhérentes aux prises en charge des garanties après-vente des réparateurs agréés,
- Formation des réparateurs agréés aux activités de suivi des garanties après-vente.

### 5/ Classement :

- Échelon correspondant au contenu principal de la qualification : 12

Un seul échelon étant attribué à cette qualification, toute progression se traduit par une nouvelle qualification de classement supérieur.

### 6/ Modes d'accès à la qualification :

- Soit par obtention d'une des certifications suivantes, dans le domaine de l'automobile :
  - . Bac professionnel maintenance des véhicules, option A : voitures particulières (*dernière session en 2027*), complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3,
  - . Bac professionnel maintenance des véhicules, *option : véhicules légers (à partir de la rentrée 2025)*, 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 spécialiste 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 :
  - . chef d'équipe atelier (fiche A.20.1)
- Transversale :
  - . Voir Panorama