

COMMUNIQUÉ DE PRESSE



16 novembre 2021



Services de l'automobile : plus de 200 postes de conseillers(ères) client après-vente à pourvoir partout en France

Sur le site de Pôle emploi, il y a actuellement plus de 200 offres d'emploi de conseiller(ère) client après-vente à pourvoir dans les entreprises de vente automobile (concessions, filiales, etc.) en France. Afin de susciter les vocations, l'ANFA lance une campagne d'information et de promotion dédiée à ce métier encore peu connu, et aux formations permettant d'y accéder. La campagne s'adresse aussi bien aux jeunes en recherche d'orientation qu'aux demandeurs d'emploi et personnes en reconversion professionnelle. Elle comprend la diffusion d'une fiche de présentation du métier, d'une série de quatre vidéos, le tout relayé par Pôle Emploi dans le cadre d'un partenariat.

Un métier relationnel qui se digitalise

The infographic provides detailed information about the role of a Customer Service Advisor in the automotive sector:

- Mon métier:** Descriptions of 7 main tasks:
 - Accueillir et renseigner les clients sur les interventions nécessaires sur leur véhicule
 - Réaliser les devis de réparations et d'entretien
 - Organiser et planifier les réparations, rédaction des ordres de réparation, des commandes de travaux
 - Établir le suivi et contrôle de l'état d'avancement des travaux et rappel des clients
 - Tenir à jour la facturation/encasement des clients dont le véhicule a été remis à neuf, gérer les retours clients
 - Appliquer les procédures qualité en vigueur dans l'entreprise
 - Vendre des produits et services additionnels
- Le métier évolue:** Descriptions of 3 trends:
 - Digitalisation du métier: Le conseiller(e) après-vente fait le tour du véhicule. Les ordres de réparations sont écrits à la main et sont ensuite transmis à l'atelier. Les tablettes peuvent être utilisées pour la planification des contrôles et l'entretien prédictif en collaboration avec les autres employés. On observe aussi la dématérialisation des devis, des rendez-vous, de la gestion des contacts, des contrats etc...
 - Évolution technologique constante des véhicules: De plus en plus d'innovations technologiques de pointe sont intégrées dans les véhicules (caméras sophistiquées, systèmes automatisés, applications mobiles pour assister les automobilistes).
 - Féminisation de ce métier: Les femmes se positionnent davantage sur ce type d'emploi.

Contact: contact@anfa-auto.fr

ANFA
SERVICES DE L'AUTOMOBILE
ET DE LA MOBILITÉ
anfa-auto.fr

« Le poste de conseiller client après-vente se situe à la croisée du commercial, de l'administratif et de la technique. Il fait le lien entre l'atelier de maintenance et le client. Il accueille et conseille les clients du service après-vente et gère toutes les activités visant le déclenchement des processus de remise en état du véhicule, la restitution des véhicules aux clients, la commercialisation de produits et de services » explique Claire Calmes, responsable projets du Service ingénierie des certifications de l'ANFA.

L'objectif de ce métier est de faciliter le parcours d'un client, d'organiser la maintenance de son véhicule et de lui remettre tous les justificatifs administratifs dont il peut avoir besoin. Ces dernières années, le métier s'est digitalisé pour favoriser l'échange avec le client : prise de rendez-vous en ligne, gestion des contrats d'entretien, l'utilisation d'une tablette pour effectuer un premier diagnostic, faciliter le montage du dossier et planifier les contrôles et réparations permet de pouvoir proposer une tarification en direct.

Une offre de formation au plus près du terrain

Le recrutement est ouvert à des profils issus des services de l'automobile, mais également du commerce, car le métier requiert non seulement une connaissance des véhicules mais aussi une rigueur administrative, un sens du relationnel pour accueillir, développer et fidéliser la clientèle, de l'organisation pour la gestion des interventions et de la facturation...

Pour accompagner la prise de poste, et notamment l'acquisition des compétences techniques requises, l'ANFA a conçu une certification dédiée : un titre à finalité professionnelle Réceptionnaire après-vente option Véhicules légers. « Cette dernière est ajustée aux réalités du terrain et à l'évolution des métiers, elle répond donc parfaitement aux besoins des entreprises et garantit un très fort taux d'insertion professionnelle à l'issue de la formation » souligne Claire Calmes.

La certification est accessible à partir d'un niveau Bac pro ou titulaire d'un BTS dans le domaine de la maintenance, ou à dominante commerciale, ou d'un diplôme équivalent. Elle se prépare en contrat d'apprentissage, de professionnalisation, en formation continue (Pro-A, CPF), avec une validation d'acquis d'expérience (VAE) ou encore via les dispositifs existants pour les demandeurs d'emploi.

Une offre de formation existe dans huit régions en France : Centre, Normandie, Hauts de France, Auvergne-Rhône-Alpes, Bourgogne / Franche-Comté, Ile-de-France, Provence-Alpes-Côte d'Azur et Occitanie.

En 2020, la branche a formé 146 candidats en contrat en alternance, avec un taux de réussite de 95 % à l'examen et un taux d'insertion de 84 %.



Découvrir le métier en images :

<https://www.youtube.com/watch?v=TrIPbMlcyl>



À PROPOS DE L'ANFA

L'ANFA est chargée par la Commission paritaire nationale de la branche des Services de l'automobile de la mise en œuvre de dispositifs relevant de sa politique nationale de formation. L'ANFA anime l'Observatoire des métiers des services de l'automobile, apporte une expertise dans le cadre du développement de la GPEC de branche, intervient sur le champ de la certification, assure la promotion des métiers et développe l'apprentissage, notamment via les réseaux des CFA Pilotes et Associés.