



# CQP

CERTIFICAT DE QUALIFICATION PROFESSIONNELLE

# RÉCEPTIONNAIRE APRÈS-VENTE (RAV)

La certification CQP complète un diplôme déjà validé. Elle prépare les futurs professionnels à se comporter comme un véritable relais entre le client et l'atelier : accueille et renseigne les clients, fait réaliser les opérations d'entretien et de service rapide dans les meilleures conditions, assure le suivi du stock de pièces en magasin, la gestion des prêts de véhicules et la gestion administrative. Il contribue à développer le chiffre d'affaire en proposant des produits et services additionnels.

## + LES + DE LA FORMATION

- grande place accordée à la pratique
- projet tutoré
- étude de cas concret

## ➔ PERSPECTIVES PROFESSIONNELLES

- accès à la vie active



### RECRUTEMENT

Accessible aux jeunes de 16 à 30 ans, titulaires d'un diplôme technologique ou professionnel comme un BTS Maintenance des Véhicules option A, B ou C ou à dominante commerciale. Tests d'aptitude et de motivation préalables au recrutement

### DURÉE DES ÉTUDES

**10 mois** (période d'essai incluse) / contrat de professionnalisation uniquement  
11 semaines au CFA, le reste en entreprise

### DOMAINES ABORDÉS AU CFA

#### 362 heures sur 11 semaines

- Réception et commercialisation des produits et services de l'atelier de maintenance de l'accueil à l'établissement de devis jusqu'à la restitution et la satisfaction clients
  - Accueil client en réception et au téléphone
  - Établissement des documents commerciaux (OR, devis, factures...)
  - Établissement des documents commerciaux (OR, devis, factures...)
  - Qualité et satisfactions clients

- Traitement des réclamations
- Législation liée au SAV
- Vente de produits et de services
- Relance de devis...
- Planification des interventions de Maintenance
  - Adaptation de moyens humains et matériels aux interventions à réaliser
  - Accompagnement de collaborateurs dans l'acquisition des compétences

### VALIDATION DES CONNAISSANCES

Examen final et évaluation en milieu professionnel

« Je ne me voyais pas travailler dans un autre domaine professionnel que l'automobile. Depuis tout petit, je suis passionné par ce domaine. Et quand on sait que le GARAC est LA référence en matière d'école de l'automobile, tout passionné ne peut qu'avoir envie d'y étudier. »

**Jérémy**



**GARAC**  
ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR

GARAC  
Site de Guyancourt  
Rue Robert Arnauld d'Andilly  
78280 GUYANCOURT  
Tél. : 01 34 34 37 41  
[www.garac.com](http://www.garac.com)