

## **BLOCS DE COMPETENCES**

### **BC-0 : PILOTAGE DE L'ACTIVITÉ DE L'ATELIER DE MAINTENANCE VL**

**C-0-1** Analyser / suivre et contrôler l'activité des collaborateurs de l'atelier

**C-0-2** Proposer et mettre en œuvre les actions favorisant l'atteinte des objectifs de l'atelier

**C-0-3** Organiser l'activité des collaborateurs de l'atelier de maintenance VL

**C-0-4** Manager une démarche qualité de l'activité

**C-0-5** S'assurer de l'application des process qualité et des méthodes de réparation des VL

**C-0-6** Gérer les réclamations et les litiges clients liés à l'après-vente des VL

**C-0-7** Appliquer la réglementation liée au SAV

**C-0-8** Suivre le budget de l'activité

**C-0-9** Mettre en œuvre l'application des règles d'hygiène, de sécurité et de protection de l'environnement dans l'activité

**C-0-10** Gérer les équipements de l'atelier de maintenance VL

## **BLOCS DE COMPETENCES**

### **BC-1 : MANAGEMENT D'EQUIPE**

**C-1-1** Animer une équipe

**C-1-2** Développer les compétences individuelles et collectives

**C-1-3** Gérer les conflits

**C-1-4** Intégrer les éléments juridiques liés au management

**C-1-5** Réaliser les entretiens individuels annuels et professionnels

**C-1-6** Recruter et intégrer un collaborateur

## **BLOCS DE COMPETENCES**

### **BC-3 : DEVELOPPEMENT DE L'ACTIVITE APRES-VENTE**

**C-3-1** Définir une stratégie en matière d'investissements liée à l'activité après-vente

**C-3-2** Elaborer le budget de l'après-vente

**C-3-3** Négocier les conditions d'achat et de vente liées à l'activité après-vente

**C-3-4** Proposer une stratégie organisationnelle et fonctionnelle d'une structure après-vente

**C-3-5** Utiliser les outils d'analyse marketing

**C-3-6** Définir une politique tarifaire après-vente

**C-3-7** Elaborer une stratégie marketing de l'activité

**C-3-8** Définir et mettre en oeuvre un plan d'actions commerciales lié à l'après-vente