

BLOCS DE COMPETENCES

BC-0 : GESTION DE LA RELATION CLIENT DES SERVICES MULTIMARQUES DE L'APRÈS-VENTE AUTOMOBILE

C-0-1 Accueillir le client en magasin

C-0-2 Identifier la demande du client y compris technique

C-0-3 Maîtriser le parcours client de la réception à la restitution

C-0-4 S'assurer de la qualité de la prestation et de la fidélisation de la clientèle

C-0-5 Gérer les réclamations et les litiges clients

C-0-6 Appliquer la réglementation liée au SAV

BLOCS DE COMPETENCES

BC-0 : VENTE DE PRODUITS ET SERVICES EN MAGASIN

C-0-1 Proposer une offre et argumenter la vente de produits et/ou de services

C-0-2 Conclure la vente de produits et/ou de services et encaisser le client

BLOCS DE COMPETENCES

BC-0 : ENCADREMENT ET GESTION D'EQUIPE

C-0-1 Organiser, suivre et contrôler l'activité des collaborateurs de l'atelier et du magasin

C-0-2 Animer une équipe

C-0-3 Développer les compétences individuelles et collectives

C-0-4 Recruter et intégrer un collaborateur

C-0-5 Réaliser les entretiens individuels annuels et professionnels

BLOCS DE COMPETENCES

BC-0 : GESTION D'UN CENTRE DE PROFIT

C-0-1 Gestion, suivi et analyse du stock

C-0-2 Suivre et analyser les tableaux de bord de l'activité

C-0-3 Organiser les inventaires

C-0-4 S'assurer de l'application des process et règles d'hygiène, de qualité et de sécurité en vigueur dans l'entreprise

BLOCS DE COMPETENCES

BC-0 : PILOTAGE ET ANIMATION DU MAGASIN

C-0-1 Appliquer les règles d'implantation du magasin

C-0-2 Piloter le merchandising de l'espace vente

C-0-3 Animer une zone promotionnelle

C-0-4 Mettre en œuvre efficacement les offres promotionnelles en atelier et/ou magasin