

BLOCS DE COMPETENCES

BC-1 : RECEPTION ET COMMERCIALISATION DES PRODUITS ET SERVICES DE L'ATELIER DE MAINTENANCE VL

C-1-1 Accueillir le client de l'atelier de maintenance VL à la réception et identifier sa demande

C-1-2 Accueillir le client de l'atelier de maintenance VL au téléphone et identifier sa demande

C-1-3 Etablir un OR / un devis / une facture

C-1-4 S'assurer de la qualité de la prestation et de la satisfaction clientèle

C-1-5 Restituer le véhicule au client de l'atelier de maintenance VL

C-1-6 Traiter les réclamations clients liées à l'activité de maintenance VL

C-1-7 Appliquer la réglementation liée au SAV

C-1-8 Proposer l'offre, argumenter et conclure la vente de produits et services maintenance autour du VL

C-1-9 Intégrer les connaissances techniques dans l'activité de vente et commercialisation de produits et services maintenance du VL

C-1-10 Effectuer la relance de devis par téléphone

BLOCS DE COMPETENCES

BC-2 : PLANIFICATION DES INTERVENTIONS DE MAINTENANCE VL

C-2-1 Identifier les moyens humains et matériels nécessaires et planifier les interventions de maintenance VL

C-2-2 Accompagner les collaborateurs dans l'acquisition des compétences