

PARCOURS CHEF APRÈS-VENTE

9,2 %
des 302 000 salariés de la branche
des services de l'automobile
sont des cadres.

4 manager sur 10
n'ont suivi aucune formation au
management

Seul 11,5 %
des stagiaires formés
en 2019
sont des cadres

FAVORISEZ LA PROMOTION INTERNE



Pour rester compétitives et faire face aux multiples mutations des métiers des services de l'automobile, les petites et moyennes entreprises s'appuient sur un management intermédiaire important.

Se doter d'un middle management solide, devient alors un véritable enjeu.

Notre **parcours qualifiant ciblés sur le pilotage des hommes et le pilotage des activités Après-Vente**, permet de développer les **compétences opérationnelles** de vos chefs APV ou futurs chefs APV.

Favorisez l'évolution ou la promotion professionnelle de vos salariés.

POUR UNE MONTÉE EN COMPÉTENCES

PUBLIC

Chef Après-Vente junior
Futur chef Après-Vente

PRÉREQUIS

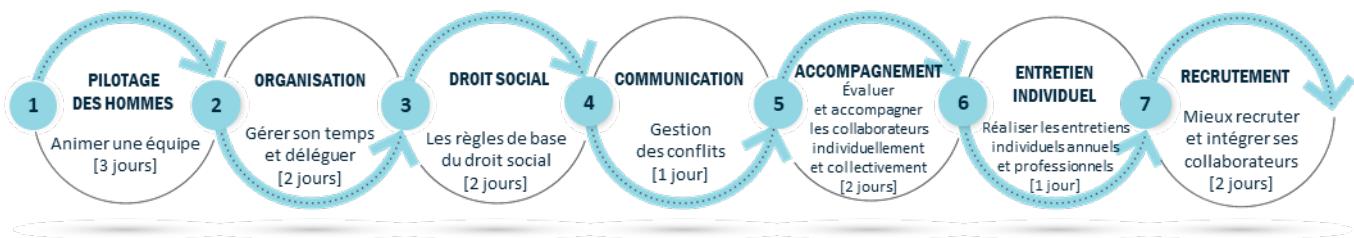
Posséder au moins un diplôme,
titre ou certificat (dont CQP ou
Socle de compétences CléA)

BÉNÉFICES

Professionaliser vos Chefs Après-Vente sur les compétences opérationnelles et fidéliser vos salariés.

DÉROULEMENT DE LA FORMATION

Le pilotage des hommes : 13 jours répartis sur 7 blocs



Le pilotage des activités Après-Vente : 9 jours répartis sur 7 blocs



OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

[Réf. 32017 – 22 J soit 154 H.]

Le pilotage des hommes

Séquence pédagogique 1

- Se positionner en tant que manager
- Affirmer son leadership
- Coacher ses collaborateurs

Séquence pédagogique 2

- Améliorer la gestion de son temps de travail
- Organiser et mettre en œuvre la délégation

Séquence pédagogique 3

- Organiser la relation de travail avec ses collaborateurs afin qu'elle se développe dans un cadre légal
- Initier et gérer, avec le soutien des Ressources Humaines, une procédure disciplinaire
- Anticiper et gérer les situations à risques pouvant découler d'un management jugé inapproprié

Séquence pédagogique 4

- Analyser une situation conflictuelle et choisir la stratégie adaptée
- Accompagner la sortie de crise

Séquence pédagogique 5

- Évaluer et développer les compétences de ses collaborateurs
- Développer les potentiels

Séquence pédagogique 6

- Distinguer la différence entre entretien individuel annuel et entretien professionnel
- Mener des entretiens individuels annuels et des entretiens professionnels

Le pilotage des activités

Séquence pédagogique 8

- Décrire le mouvement consumériste
- Décrire le cadre juridique français
- Différencier la réglementation en matière de maintenance/réparation
- Différencier la réglementation en matière de protection de l'environnement

Séquence pédagogique 9

- Apprécier les indicateurs clés de performance de l'outil de production
- Décrire les fondements des comptabilités générale et analytique
- Expliquer la méthodologie d'analyse du compte d'exploitation analytique

Séquence pédagogique 10

- Pratiquer le pilotage des leviers économiques de l'atelier de maintenance

Séquence pédagogique 11

- Identifier les enjeux de la démarche qualité
- Associer le processus service à la démarche qualité
- Expliquer la démarche d'amélioration continue

Séquence pédagogique 12

- Pratiquer la démarche d'amélioration continue
- Expliquer les outils d'animation de la qualité



OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES (suite)

Le pilotage des hommes

Séquence pédagogique 7

- Sélectionner un collaborateur en s'appuyant sur un processus, des méthodes, des techniques et des outils de recrutement efficaces
- Mettre en place un dispositif d'intégration

Le pilotage des activités

Séquence pédagogique 13

- Estimer l'impact des réclamations
- Utiliser des méthodes pour répondre à une réclamation

Séquence pédagogique 14

- Décrire les étapes et outils pour élaborer et mettre en œuvre un plan stratégique

POINTS CLÉS DE LA FORMATION

NIVEAU : 1 / 2 / 3

Le pilotage des hommes

- Animer une équipe
- Être manager
- Motiver ses collaborateurs
- Distinguer les notions de manager et de leader
- Communiquer avec efficacité
- Intégrer la posture de coach à son management
- Mettre en œuvre le processus de coaching
- Gérer son temps et déléguer
- Analyser son contexte professionnel
- Améliorer son organisation grâce à 5 fondamentaux
- Les outils de la gestion du temps
- Mettre en œuvre la délégation
- Les règles de base du droit social
- La rédaction et la modification du contrat de travail
- La rédaction et la modification du contrat de travail
- La procédure disciplinaire
- La rupture du contrat de travail
- Le harcèlement moral et la discrimination
- Gestion des conflits
- Distinguer les différents mécanismes et stratégies possibles face aux situations conflictuelles
- Connaître les outils et méthodes de régulation
- Les différents types d'intervention
- Construire l'avenir

Le pilotage des activités

- S'approprier la législation appliquée à l'après-vente automobile
- Le consumérisme
- L'organisation juridique
- Les garanties
- Les droits et obligations du réparateur
- Les contrats de l'APV
- Les responsabilités du réparateur
- La protection de l'environnement
- Identifier et piloter les leviers économiques de l'atelier de maintenance
- Le contexte marché
- L'outil de production
- La comptabilité de gestion
- La méthodologie d'analyse de compte
- S'entraîner au pilotage de gestion de l'atelier de maintenance
- Les fondamentaux - Rappel
- L'expérimentation
- Développer la qualité service au quotidien
- Les enjeux de la qualité
- Le mécanisme de la qualité service
- La démarche qualité dans le parcours client
- Les outils d'analyse qualité
- Les méthodes de mesure de la qualité
- L'amélioration continue
- Intégrer la qualité service dans son pilotage
- Les outils de l'amélioration continue
- Le management orienté qualité
- L'animation de la qualité



Le pilotage des hommes

- Évaluer et accompagner les collaborateurs individuellement et collectivement
 - Évaluer les performances
 - Évaluer et développer les compétences
 - Combiner performance et motivation
 - Obtenir l'accord sur les objectifs
- Réaliser les entretiens individuels annuels et professionnels
 - Identifier les différents types d'entretien
 - Découvrir l'entretien individuel annuel
 - Découvrir l'entretien professionnel
 - Conduire un entretien

Le pilotage des activités

- Gérer les réclamations client à l'après-vente
 - L'impact des réclamations
 - Les méthodes pour répondre aux réclamations
 - Les techniques et attitudes constructives
- Développer la réflexion marketing
 - Les fondements de la réflexion marketing
 - Le plan stratégique d'entreprise
 - Le plan stratégique d'activité

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Expositives, participatives et actives
- Travaux individuels et en sous-groupes

LES PLUS DU GNFA**PLUS DE 300 INTERVENANTS**

experts dans les domaines techniques et tertiaires.

**MAÎTRISE**

Des experts métiers, spécialisés dans leur domaine de compétence, ayant exercé des fonctions techniques ou tertiaires dans le secteur.

**PLUS DE 45 ANS D'EXPERTISE**

au développement des compétences des professionnels de l'automobile.



Qualification délivrée aux organismes de formation respectueux des critères qualité et de professionnalisme de l'ISQ. Cette qualification souligne la reconnaissance de notre engagement client.

**PLUS DE 60 000 PROFESSIONNELS**

formés chaque année sur des activités techniques et tertiaires.

**MOYENS**

Des centres sur toute la France, avec ateliers, showrooms et salles connectées.

CONTACTEZ-NOUS

Toutes nos formations sont déclinables en inter et intra. Pour vous inscrire ou obtenir des informations complémentaires **contactez votre interlocuteur commercial GNFA ou notre Service Relation Client au 09 71 01 02 11**

