I1623
CONSEILLER / CONSEILLÈRE CLIENT APRÈS-VENTE DES VÉHICULES

Autres emplois décrits

- Réceptionnaire en atelier mécanique automobile
- Réceptionnaire en atelier mécanique moto

Définition

Le conseiller client après-vente des véhicules incarne le trait d'union entre l'atelier et les clients professionnels ou particuliers d'une concession de véhicules.

- Accueille et conseille les clients sur les services après-vente
- Transmet les demandes de réparation
- Planifie les interventions
- Assure la restitution des véhicules aux clients
- Assure également la commercialisation des produits et services de l'atelier

Accès à l'emploi

Cet emploi est accessible avec un Bac Pro ou un Titre à finalité Professionnelle.

Certifications et diplômes :

- CQP réceptionnaire après-vente option VUI
- Réceptionnaire après-vente véhicules légers
- BTS maintenance des véhicules option A : voitures particulières
- BTS maintenance des véhicules option B : véhicules de transport routier
- BTS maintenance des véhicules option C : motocycles
- Bac pro maintenance des véhicules option B véhicules de transport routier
- CAP maintenance des véhicules option voitures particulières
- CQP mécanicien de maintenance automobile
- CQP mécanicien réparateur de véhicules anciens et historiques
- Titre professionnel mécanicien automobile
- Titre professionnel mécanicien de maintenance automobile
- Titre professionnel technicien électromécanicien automobile
- CQP technicien après-vente automobile

Compétences

Savoir-faire

Savoir-faire principaux

Développement économique

- Appliquer une démarche de satisfaction client
- Suivre l'avancement des travaux de l'atelier après-vente de véhicule
- Etablir un devis énumérant les travaux à réaliser sur le véhicule
- Analyser le besoin du client de l'atelier
- Proposer une solution de mobilité de remplacement (véhicule de courtoisie, solution de location de véhicule)
- Apporter un conseil technique au client en vue de réaliser la vente de prestation additionnelle ou de prestation complémentaire
- Restituer le véhicule au client

Coopération, Organisation et Développement de ses compétences

- Renseigner un ordre de réparation afin d'assurer la traçabilité des travaux réalisés

Management, Social, Soin

- Identifier les moyens humains et matériels pour réaliser une intervention technique

Pilotage, Gestion, Cadre réglementaire

- Planifier une intervention de l'après-vente de véhicule en mesurant son niveau de technicité

Savoir-faire secondaires

Développement économique

- Relancer les clients de l'atelier par téléphone, par mail, en face à face
- Accueillir le client au téléphone ou à la réception de l'atelier
- Expliquer la facturation et les interventions réalisées sur le véhicule au client
- Informer le client sur les interventions techniques réalisées en adaptant son langage
- Proposer un rendez-vous au client de l'atelier

© Copyright octobre 2026 France Travail - Reproduction et diffusion interdites sans l'accord de France Travail

Coopération, Organisation et Développement de ses compétences

- Réguler le plan de charge de l'atelier en temps réel
- Utiliser les outils numériques — Transition numérique
- Communiquer efficacement avec les ateliers de réparation

Management, Social, Soin

- Accompagner les collaborateurs de l'atelier après-vente de véhicules

Pilotage, Gestion, Cadre réglementaire

- Gérer les réclamations et assurer un suivi de qualité

Savoir-être professionnels

- Avoir le sens du service
- Faire preuve de rigueur et de précision
- Avoir l'esprit d'équipe

Savoirs

Domaines d'expertise

- Technologies automobiles
- Gestion des réclamations et des litiges
- Utilisation de logiciel de planification d'atelier après-vente de véhicules — Transition numérique
- Gestion des garanties et des assurances

Normes et procédés

- Normes de service après-vente
- Normes de qualité automobile
- Réglementation liée aux véhicules
- Réglementation commerciale
- Réglementation de l'après-vente de véhicules
- Règles de facturation
- Règles d'encaissement et modalités de paiements
- Utilisation de logiciels de facturation — Transition numérique

© Copyright octobre 2026 France Travail - Reproduction et diffusion interdites sans l'accord de France Travail

Contextes de travail

Conditions de travail et risques professionnels

- En atelier
- En contact avec du public

Horaires et durée du travail

- Travail en journée
- Travail le samedi

Publics spécifiques

- Clientèle de particuliers
- Clientèle de professionnels

Statut d'emploi

- Salarié secteur privé (CDI, CDD)

Types de structures

- Entreprises et milieux professionnels

Secteurs d'activité

- Automobile

© Copyright octobre 2026 France Travail - Reproduction et diffusion interdites sans l'accord de France Travail