

REFERENTIEL TITRE A FINALITE PROFESSIONNELLE CVC/PRA

Un référentiel d'activités et de compétences professionnelles :

Il décrit les activités, blocs de compétences (BC). Il est constitué en miroir de la fiche de qualification du Répertoire National des Qualifications des Services de l'Automobile (RNQSA).

Un référentiel d'évaluation :

Un document unique concernant les règles générales d'accès à la certification, validé par les partenaires sociaux de la branche, est associé à ce référentiel.

En complément, un référentiel d'évaluation décrit les conditions de certification de ce Titre à finalité Professionnelle.

Il précise les critères et les modalités d'évaluation par bloc de compétences.

REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'EVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<ul style="list-style-type: none"> - Activités de commercialisation de pièces de rechange, accessoires et produits sur l'un des lieux de vente de l'entreprise - Conseils techniques portant sur le choix / l'utilisation / le montage de produits et accessoires - Vente et conseil technique à distance, en particulier par téléphone - Proposition de modalités de financement - Contribution à la promotion des produits et services de l'entreprise - Réalisation des ventes complémentaires - Facturation et/ou encaissement - Aménagement et animation de lieux de vente : <ul style="list-style-type: none"> . implantation de produits / signalétique / étiquetage 	<p style="text-align: center;"><u>Bloc de compétences : Conseil et vente des PRA</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Accueillir le client de façon positive pour créer une ambiance favorable à l'entretien de vente - Ecouter activement les informations communiquées par le client, au téléphone ou dans l'espace de vente, pour identifier son besoin, en appliquant les techniques de questionnement et de reformulation - Argumenter sur les produits PRA d'un véhicule motorisé (VL, VI, motos) afin d'apporter un conseil adapté au besoin du client, en s'appuyant sur les caractéristiques des PRA et en les transformant en avantages et bénéfices clients 	<p>Suite à un parcours de formation :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Une mise en situation professionnelle portant sur le conseil et la vente d'un accessoire (VP, VI ou motos) à un client particulier dans un espace de vente, sur la base des scénarii (20 minutes - les candidats disposent de 20 minutes de préparation) - Complétée par une mise en situation professionnelle simulant un entretien téléphonique avec un client professionnel portant sur le conseil et l'achat d'une pièce de rechange (VP, VI ou motos) sur la base des scénarii (20 minutes - les candidats disposent de 20 minutes de préparation) 	<ul style="list-style-type: none"> - L'accueil du client est personnalisé et crée une ambiance favorable à l'entretien de vente - Les techniques de questionnement et de reformulation sont mobilisées en adéquation avec la situation - La(ou les) pièce(s) proposée(s) réponde(nt) au besoin du client - L'argumentaire s'appuie sur les caractéristiques de la pièce et sur des explications techniques claires, les avantages et les bénéfices pour le client sont démontrés - Les produits/services complémentaires et additionnels sont proposés en cohérence avec la situation du client et le plan commercial de l'entreprise - Les informations sur les conditions et délais de livraison sont communiquées avec précision

	<ul style="list-style-type: none"> - Faire émerger ou utiliser les besoins recensés précédemment pour compléter la vente principale, en s'appuyant sur la complémentarité des produits et services - Argumenter la proposition commerciale PRA afin d'apporter un conseil adapté au besoin du client, en s'appuyant sur les caractéristiques de l'offre et en les transformant en avantages et bénéfices clients - Conclure la vente PRA et facturer en vue de procéder à l'enregistrement comptable de la transaction, dans le respect des process et de la réglementation - Expliquer la facture ou le bon de commande au client afin de valider avec lui les modalités de la vente réalisée, en reprenant les termes de l'accord - Aménager l'espace de vente afin de mettre en valeur les produits, en appliquant les règles de merchandising et en respectant les législations relatives à la signalétique et à l'étiquetage 	<p>Candidats en VAE :</p> <p>Le candidat renseigne le dossier de validation en apportant les preuves de ses compétences et en les mettant en relation avec celles requises par le Titre à finalité Professionnelle. Ce dossier constitue un support pour la validation et pour l'entretien devant le jury.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - L'offre commerciale est établie en adéquation avec la situation du client, les avantages et bénéfices pour le client sont présentés de façon argumentée - La facture ou le bon de commande est exact(e) et est établi(e) dans le respect de la réglementation - Les termes de l'accord sont clairement expliqués au client - La prise de congé est personnalisée
<ul style="list-style-type: none"> - Commande de produits auprès de fournisseurs - Participation à la gestion des stocks - Traitement des réclamations (dans le cadre de directives reçues) 	<p style="text-align: center;"><u>Bloc de compétences : Traitement des commandes</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Renseigner une proposition de commande via le DMS pour optimiser les niveaux de stock, en s'appuyant sur les principaux indicateurs de la gestion de stock - Répondre aux réclamations clients et fournisseurs PRA pour résoudre le litige et viser leur satisfaction, en analysant la situation tout en respectant les principales étapes de traitement et la législation client/fournisseur 	<p>Suite à un parcours de formation :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Une étude de cas portant sur le renseignement d'une proposition de commandes de pièces de rechange et le traitement des réclamations clients (1 heure) <hr/> <p>Candidats en VAE :</p> <p>Le candidat renseigne le dossier de validation en apportant les preuves de ses compétences et en les mettant en relation avec celles requises par le Titre à finalité Professionnelle. Ce dossier constitue un support pour la validation et pour l'entretien devant le jury.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Les procédures de commande de pièces sont identifiées et appliquées en adéquation avec la situation - Les calculs des commandes sont exacts (stock mini, stock maxi, vente moyenne, ...) - Les principaux indicateurs de la gestion des stocks sont identifiés - Les calculs des ratios de gestion sont exacts - Les principales étapes de traitement des réclamations sont identifiées et appliquées en adéquation avec la situation, la législation client/fournisseur est respectée

<ul style="list-style-type: none"> - Réception des produits : <ul style="list-style-type: none"> . contrôles qualitatifs et quantitatifs des produits - Expédition des produits : <ul style="list-style-type: none"> . préparation des commandes - Stockage des produits et enregistrement des références - Réalisation des inventaires 	<p style="text-align: center;"><u>Bloc de compétences : Réception, stockage et préparation de commandes</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Réceptionner une commande pour contrôler la conformité quantitative et qualitative au regard du bon de commande, en respectant les procédures de réception et en veillant à l'application des préconisations des gestes et postures - Préparer une commande en vue de l'expédier, en respectant la conformité quantitative et qualitative au regard du bon de commande ainsi que les procédures d'envoi, et en veillant à l'application des préconisations des gestes et postures - Organiser l'espace de stockage pour optimiser la surface dans le respect de la réglementation en vigueur, en appliquant le principe de classification et les systèmes de codification, tout en veillant à l'application des préconisations des gestes et postures - Réaliser le piquage des produits en conformité avec le bon de stockage, afin de minimiser les erreurs de préparation des commandes et d'optimiser la productivité, à l'aide du DMS ou du WMS et en veillant à l'application des préconisations des gestes et postures 	<p>Suite à un parcours de formation :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Une étude de cas portant sur la réception, le stockage, la préparation et l'expédition d'une commande (1 heure) <hr/> <p>Candidats en VAE :</p> <p>Le candidat renseigne le dossier de validation en apportant les preuves de ses compétences et en les mettant en relation avec celles requises par le Titre à finalité Professionnelle. Ce dossier constitue un support pour la validation et pour l'entretien devant le jury.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Les procédures de réception sont identifiées et appliquées (contrôle quantitatif et qualitatif des colis au regard du bon de livraison) - Les procédures de préparation et d'envoi des commandes sont identifiées et appliquées (contrôle quantitatif et qualitatif des pièces au regard du bon de commande), les droits et les devoirs de l'expéditeur sont respectés - Les conditions de stockage et de manipulation des produits dangereux sont identifiées et respectées - Le principe de classification et les systèmes de codification des adresses de stockage sont appliqués - Les préconisations des gestes et postures sont identifiées
---	---	--	---

Le Titre à finalité professionnelle est délivré par un jury paritaire composé d'un représentant patronal, d'un représentant salarié et d'un formateur n'ayant pas pris part à l'accompagnement ou à la formation du candidat.

Le jury reçoit tous les candidats dès lors qu'ils ont été évalués sur l'ensemble des blocs de compétences constituant le Titre à finalité Professionnelle, et qu'ils ont acquis l'ensemble des blocs.

L'entretien de narration d'activité devant le jury porte sur l'appréciation des compétences clés du Titre à finalité Professionnelle, à savoir :

- Accueillir et identifier la demande d'un client pour la vente PRA
- Conseiller et argumenter sur les produits PRA adaptés à la demande client (soit VP, soit VI ou motos en fonction de la situation du candidat)
- Réaliser des ventes PRA complémentaires et additionnelles
- Répondre aux réclamations des clients et fournisseurs

- **Modalités de délivrance matérielle de la certification :**

Les certificats sont remis en main propre aux certifiés à l'issue du jury. Chaque établissement organise la remise des certificats à sa convenance. Le jury reçoit individuellement les candidats refusés pour motiver sa décision.

- **Prise en compte du handicap** dans les examens :

Les candidats qui présentent une déficience, incapacité, ou désavantage les plaçant dans une situation de handicap peuvent bénéficier d'aménagement de leurs épreuves (durée, conditions matérielles, assistance, ...). La demande doit en être faite auprès du Service Administration des Examens de l'ANFA via un formulaire de demande d'aménagement d'épreuves

- **Processus de rattrapage :**

Conformément à l'article 4 de l'avenant du 28 avril 2011 à l'Accord National Paritaire du 20 janvier 2004, les candidats peuvent, en cas d'échec à l'obtention du Titre à finalité Professionnelle, bénéficier, à leur demande, d'une nouvelle évaluation. Les candidats qui échouent devant le jury,

- Se voient remettre une attestation d'obtention de blocs de compétences.
- Se voient remettre une fiche de réinscription. S'ils souhaitent se réinscrire, les candidats ont 6 mois à partir de la date de jury initiale pour transmettre leur bulletin de réinscription
- Les candidats réinscrits repassent les évaluations auxquelles ils ont échoué ainsi que l'entretien de narration d'activité devant le jury. Ils sont repositionnés par le Service Administration des Examens de l'ANFA.