

BTS A.V.A. OPTION VÉHICULES INDUSTRIELS

Alternance - Apprentissage

ICMA

INSTITUT CONSULAIRE
DES MÉTIERS DE L'AUTOMOBILE

CONTACT

Marina BROUSSEAU

02 43 40 60 71

mbrousseau@cciformation.net

ENTREPRISES

Toute entreprise effectuant du service après-vente, du conseil client, de la maintenance, des réparations complexes et de la construction ou de la pose d'équipements spéciaux sur les véhicules industriels (de l'entreprise moyenne d'une dizaine de salariés à la grande entreprise, concession ou constructeur, d'une centaine de personnes).

EMPLOIS

Réceptionnaire d'atelier - Conseiller service dans un atelier - Chef d'unité
Chef d'équipe - Technicien diagnostic - Conseiller technique pour un constructeur.

OBJECTIF

A l'issue de la formation, le technicien supérieur après-vente automobile des véhicules industriels sera un spécialiste de haut niveau capable de mettre en oeuvre ses compétences d'expert et de manager au service des entreprises des réseaux après-vente des constructeurs, des services de maintenance de flottes et des services méthodes des constructeurs.

NIVEAU D'ACCÈS

Baccalauréat Professionnel Automobile, option B ou A.
Baccalauréat des filières industrielles.
Tout diplôme supérieur au baccalauréat.

DURÉE DE FORMATION

2 ans en alternance
Groupe CCI Formation/Entreprise.

VALIDATION

Brevet de Technicien Supérieur Après-Vente Automobile, option véhicules industriels.

CONTENU

Fonctions

- l'accueil et la réception de la clientèle
- le diagnostic des dysfonctionnements des véhicules
- les interventions de maintenance
- l'organisation des activités de maintenance
- l'animation et l'encadrement des équipes d'intervention

Principales tâches

- prendre rendez-vous et planifier l'intervention
- prendre en charge le client et réceptionner le véhicule
- effectuer un pré-diagnostic, réaliser des essais, rédiger l'ordre de réparation, établir un devis estimatif et proposer un délai
- présenter, expliquer l'intervention et les éléments de la facturation au client
- proposer en argumentant : un service, un produit, un équipement, une intervention complémentaires ou obligatoires
- collecter, analyser, traiter toutes les informations techniques nécessaires au diagnostic
- réaliser les essais statiques ou dynamiques et émettre des hypothèses sur le dysfonctionnement
- mettre en oeuvre un matériel de diagnostic et utiliser les services d'une assistance constructeur à distance
- mesurer, contrôler les caractéristiques d'un composant
- interpréter les résultats, identifier le (ou les) composants défectueux, proposer l'intervention à réaliser
- organiser l'intervention
- changer, réparer et régler les composants des différents systèmes conformément aux données du constructeur
- paramétrer et mettre au point le véhicule, configurer un système
- contrôler par un essai statique/dynamique la qualité de la remise en conformité
- renseigner et analyser un tableau de bord de gestion d'atelier
- proposer des solutions et participer à la mise en place d'actions correctives
- optimiser la satisfaction de la clientèle
- répartir et contrôler les interventions
- gérer les équipements d'atelier
- participer à la résolution des réclamations en après-vente
- négocier avec un expert automobile la nature des travaux à exécuter
- analyser les besoins et les incidents de l'après-vente et en informer les concepteurs pour assurer une qualité de service optimale
- valider les méthodes et outils de diagnostic
- mettre en oeuvre une action de formation
- mettre en oeuvre une action de tutorat

MATIÈRES DE FORMATION

- Culture générale et expression
- Anglais
- Mathématiques
- Sciences physiques et appliquées
- Analyse fonctionnelle, structurelle et mécanique
- Gestion de la relation de service
- Organisation de la maintenance et de l'après-vente
- Technologie et intervention sur véhicule

