

BTS A.V.A. OPTION VÉHICULES INDUSTRIELS

— Alternance - Apprentissage —

INSTITUT CONSULAIRE
DES MÉTIERS DE L'AUTOMOBILE

CONTACT

Marina BROUSSEAU
02 43 40 60 71 / 07 60 53 51 29
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 véhicule particulier et option véhicule industriel.
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
- Langue Vivante 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

