

## Le Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP)

Résumé descriptif de la certification **Code RNCP : 14961**

### Intitulé

*L'accès à la certification n'est plus possible (La certification existe désormais sous une autre forme (voir cadre "pour plus d'information"))*

Licence Professionnelle : Licence Professionnelle Domaine Droit Economie Gestion Mention Maintenance des systèmes pluri-techniques spécialité Organisation et management des services automobiles

AUTORITÉ RESPONSABLE DE LA CERTIFICATION	QUALITÉ DU(ES) SIGNATAIRE(S) DE LA CERTIFICATION
Université Pierre Mendès France Grenoble II (UPMF), Ministère chargé de l'enseignement supérieur	Président de l'Université Pierre-Mendès-France, Recteur de l'Académie de Grenoble, Chancelier des universités

### Niveau et/ou domaine d'activité

**II (Nomenclature de 1969)**

**6 (Nomenclature Europe)**

**Convention(s) :**

**Code(s) NSF :**

300 Spécialités plurivalentes des services

**Formacode(s) :**

### Résumé du référentiel d'emploi ou éléments de compétence acquis

Ce professionnel polyvalent exerce une fonction d'encadrement intermédiaire dans les services après-vente de l'automobile. Au niveau du management des services après-ventes, il participe à la détermination et au suivi des objectifs, encadre les collaborateurs. Il veille à l'application : des règles, normes et procédures en matière d'après-vente ; du droit du travail et de la convention collective ; des règles HSE. Il s'assure de la qualité de service.

Par ailleurs, il participe à l'organisation et à la gestion des services après-vente, et au suivi de leurs activités.

En tant que technico-commercial, il concourt au développement commercial de l'après-vente et met en œuvre des actions pour améliorer la relation client.

#### Le titulaire du diplôme est en capacité:

- d'appréhender l'environnement socio-économique de l'entreprise
- de manager et animer une équipe
- de développer les compétences de son équipe
- de connaître, maîtriser et faire appliquer : les règles, normes et procédures en matière d'après-vente ; le droit du travail et de la convention collective ; les règles HSE
- d'appliquer une démarche qualité
- de piloter l'activité d'un service après-vente
- d'organiser et gérer un service après-vente
- de mettre en œuvre des actions de marketing opérationnel et commerciales

### Secteurs d'activité ou types d'emplois accessibles par le détenteur de ce diplôme, ce titre ou ce certificat

Les contextes de travail/domaines dans lesquels les emplois visés sont le plus souvent exercés sont :

Les services après-ventes de l'automobile.

Le titulaire du diplôme peut exercer les types d'emploi suivants :

- Responsable Après-Vente Automobile
- Chef d'atelier
- Cadre technique d'atelier
- Responsable des Ventes Pièces de Rechange et Accessoires
- Cadre technique Pièces de Rechange et Accessoires

#### Codes des fiches ROME les plus proches :

11103 : Supervision d'entretien et gestion de véhicules

### Modalités d'accès à cette certification

#### Descriptif des composantes de la certification :

La certification s'obtient après une évaluation concernant les unités suivantes :

- Enseignement général et de mise à niveau (9 ECTS): comptabilité générale ; introduction au droit ; économie gestion ; communication écrite
  - Enseignement général et méthodologie (9 ECTS) : techniques d'expression ; techniques de traitement de l'information ; anglais professionnel ; marketing
  - Compétences professionnelle (12 ECTS) : réglementation appliquée à l'automobile ; management des équipes ; qualité ; communication professionnelle
  - Environnement automobile (9 ECTS) : carrosserie ; maintenance ; gestion des pièces de rechange ; conférences professionnelles.
  - Application et mise en œuvre 1 (9 ECTS) : conduite de projets
  - Application et mise en œuvre 2 (12 ECTS) : activités en entreprise
- Le contrôle continu représente 100% de l'évaluation académique. La part de l'expérience en entreprise est évaluée pour 30% dans les

deux unités de valeur « Application et mise en œuvre des connaissances ».

**Validité des composantes acquises : illimitée**

CONDITIONS D'INSCRIPTION À LA CERTIFICATION OUINON		COMPOSITION DES JURYS
Après un parcours de formation sous statut d'élève ou d'étudiant	X	Personnes ayant contribué aux enseignements (Loi n° 84-52 du 26 janvier 1984 modifiée sur l'enseignement supérieur) Le jury d'admission est composé de 50% de professionnels
En contrat d'apprentissage	X	
Après un parcours de formation continue	X	Personnes ayant contribué aux enseignements (Loi n° 84-52 du 26 janvier 1984 modifiée sur l'enseignement supérieur) Le jury d'admission est composé de 50% de professionnels
En contrat de professionnalisation	X	Personnes ayant contribué aux enseignements (Loi n° 84-52 du 26 janvier 1984 modifiée sur l'enseignement supérieur) Le jury d'admission est composé de 50% de professionnels
Par candidature individuelle	X	Possible pour partie du diplôme par VES ou VAP
Par expérience dispositif VAE	X	Enseignants-chercheurs et professionnels

	OUI	NON
Accessible en Nouvelle Calédonie		X
Accessible en Polynésie Française		X

LIENS AVEC D'AUTRES CERTIFICATIONS

ACCORDS EUROPÉENS OU INTERNATIONAUX

#### Base légale

##### Référence du décret général :

Arrêté du 17/11/1999 publié au JO du 24/11/1999 et au BO n° 44 du 9/12/1999

##### Référence arrêté création (ou date 1er arrêté enregistrement) :

Arrêté du 22 juin 2011 relatif aux habilitations de l'Université Grenoble 2 [20110189]

##### Référence du décret et/ou arrêté VAE :

##### Références autres :

#### Pour plus d'informations

##### Statistiques :

Pour la première promotion ouverte en 2011 à l'IUT2 de Grenoble :

Nombre de dossiers de candidatures reçus : 45

Nombre d'étudiants reçus : 15

Taux de réussite : 93% en raison d'une démission en cours d'année

##### Autres sources d'information :

##### Lieu(x) de certification :

Université Pierre Mendès France Grenoble II (UPMF) : Auvergne Rhône-Alpes - Isère ( 38) [Grenoble]

Lieu de certification

Université Pierre-Mendès-France

151, rue des Universités

38040 Grenoble cedex 9

##### Lieu(x) de préparation à la certification déclarés par l'organisme certificateur :

Université Pierre-Mendès-France

IUT 2

2, place Doyen Gosse

38031 Grenoble cedex

##### Historique de la certification :