LES MÉTIERS DES SERVICES AUTO

FICHES MÉTIER 2026

Fiche métier de l'auto

Conseiller client après-vente automobile



Pensez à l'environnement : avez-vous vraiment besoin d'imprimer ce document ?

Conseiller client après-vente automobile

Le conseiller client après-vente accueille et conseille les clients sur les services après-vente. Il incarne le trait d'union entre l'atelier et les clients professionnels ou particuliers. Il transmet les demandes de réparation, planifie les interventions, assure la restitution des véhicules aux clients. Il assure également la commercialisation des produits et services de l'atelier.

EN QUOI CONSISTE CE MÉTIER ?

Conditions de travail et environnement

Le conseiller client après-vente travaille à la réception d'une entreprise : distributeur agréé (concession), réparateur agréé (agent de marque), filiale ou succursale, en lien avec la clientèle.

Activités et missions principales

Le conseiller client après-vente réalise les activités suivantes :

- organisation et planification des interventions,
- en relation avec les services de constructeur : transmission d'informations à caractère technique ou commercial,
- mise à jour et classement de la documentation technique et commerciale,
- application des procédures qualité en vigueur dans l'entreprise.

Il assure la gestion de la maintenance :

- établissement de tous documents internes et comptables,
- restitution du véhicule au client,
- gestion des réclamations (dans le cadre de directives reçues),
- promotion des offres de service de l'entreprise.

De plus, le conseiller client après-vente réalise les activités suivantes :

- accueil de la clientèle,
- facturation / encaissement,
- prospection, développement et fidélisation de la clientèle,
- tutorat de jeunes en formation alternée.

LES FORMATIONS

Ce métier est accessible :

CQP Réceptionnaire après-vente option VL 0 établissement possible pour cette formation
Titre à finalité professionnelle Réceptionnaire après-vente option VL 30 établissements possibles pour cette formation
Brevet de Technicien Supérieur Maintenance des véhicules, Option : véhicules légers 170 établissements possibles pour cette formation

LE(S) ÉVOLUTION(S) PROFESSIONNELLE(S)

- **Responsable technique d'atelier automobile ou cadre technique d'atelier automobile**