



FICHES MÉTIER 2026

Fiche métier de l'auto

Téléconseiller pièces de rechange et accessoires (P.R.A.) automobile



Téléconseiller pièces de rechange et accessoires (P.R.A.) automobile



Le téléconseiller pièces de rechange et accessoires (P.R.A.) assure à distance toutes activités de conseil et de vente des pièces de rechange, accessoires, produits et services auprès des clients professionnels et particuliers dans le domaine de l'automobile.

EN QUOI CONSISTE CE MÉTIER ?



Conditions de travail et environnement

Le téléconseiller P.R.A. travaille principalement dans un centre d'appels au profit d'une concession, d'un groupe de distribution des services de l'automobile (GDSA), d'une plateforme logistique de pièces ou d'un centre de véhicules hors d'usage (CVHU).

Activités et missions principales

Le téléconseiller P.R.A. assure à distance toutes activités de conseil et de vente des pièces de rechange, accessoires, produits et services auprès des clients professionnels et particuliers. Il accueille le client, identifie sa demande et lui apporte des conseils techniques sur le choix, l'utilisation ou le montage de produits et accessoires adaptés aux véhicules, en particulier dans les domaines de technologie complexe.

À l'aide d'un logiciel, il identifie les références des pièces en repérant leur position sur la vue éclatée d'un système automobile, et s'assure de leur disponibilité. En cas de rupture de stock, il propose une solution alternative.

Il réalise des ventes complémentaires pour fournir au client l'ensemble des pièces nécessaires à l'intervention, ainsi que des ventes additionnelles en informant sur les opérations commerciales en cours. Il saisit les commandes dans le DMS (Dealer Management System – logiciel de gestion intégré, nécessaire au bon fonctionnement d'un point de vente auto), en vue d'éditer un devis ou une facture, et de lancer éventuellement la préparation des colis.

Il répond aux réclamations des clients (dans le cadre de directives reçues) et évalue leur satisfaction.

Il prospecte par téléphone pour promouvoir les pièces de rechange, accessoires, produits et services, ainsi que pour fidéliser la clientèle.

Dans ses différentes missions de conseil, de vente et de prospection, il applique les procédures qualité, constructeurs et les règles d'hygiène, de sécurité et d'environnement en vigueur dans l'entreprise. Il renseigne et met à jour la base de données clients / prospects. Il est amené à



utiliser de la documentation technique et commerciale sur tout type de support.

LES FORMATIONS

Ce métier est accessible :

CQP Téléconseiller pièces de rechange et accessoires

0 établissement possible pour cette formation

LE(S) ÉVOLUTION(S) PROFESSIONNELLE(S)

- Téléconseiller véhicule léger
- **Conseiller de vente confirmé en pièces de rechange et accessoires (P.R.A.) automobile**
- **Conseiller produit confirmé automobile**
- **Vendeur Itinérant pièces de rechange et accessoires automobile (P.R.A.)**