



# CONSEILLER DE VENTE CONFIRMÉ EN PIÈCES DE RECHANGE ET ACCESSOIRES (CVCPR)

## CONTEXTE PROFESSIONNEL

**Le conseiller de vente confirmé vend des pièces, des accessoires et des produits à une clientèle professionnelle et particulière. Il organise l'activité des lieux de vente au sein de l'entreprise et participe à la gestion des stocks.**

## OBJECTIFS

- ✓ Conseil et vente dans un espace de vente.
- ✓ Conseil et vente au téléphone.
- ✓ Traitement des commandes.
- ✓ Réception, stockage et préparation des commandes.

## DURÉE DE LA FORMATION - DÉLAI

Le délai moyen d'accès à la formation se situe entre 1 et 6 mois. La formation se déroule sur une durée de 14 mois en alternance sous contrat de professionnalisation. Début de la formation au mois de septembre. La durée moyenne de formation est de 17 semaines au CFA de 45 semaines en entreprise.

## TARIFS

Le coût de la formation est pris en charge par l'OPCO de l'entreprise dans le cadre du contrat de professionnalisation.

## MODALITÉS DE LA FORMATION

Cette formation est accessible en alternance sous contrat de professionnalisation.

## MODALITÉS DE VALIDATION

Les épreuves de certification comportent :

- Une situation de vente orale dans un espace de vente.
- Une situation orale de conseil et vente au téléphone.
- Une épreuve écrite de traitement des commandes.
- Une épreuve écrite, réception, stockage et préparation des commandes.
- Un entretien oral de narration d'activité.
- La formation en entreprise est prise en compte.

## CQP

CERTIFICAT DE QUALIFICATION PROFESSIONNELLE  
VALIDÉ CPN : DÉCEMBRE 2019

## PUBLICS ET CONDITIONS D'ACCÈS

Prérequis : être du niveau de l'un des examens ci-dessous : Baccalauréat général, technologique ou professionnel. CAP vendeur-Magasinier en pièces de rechange et équipements automobile. CAP employé de vente spécialisé option service à la clientèle. BEP vente action marchande. CAP équilibrier polyvalent du commerce.

Sous contrat de professionnalisation jusqu'à 25 ans révolus (au-delà de 26 ans pour des demandeurs d'emploi).

 Cette formation est accessible aux personnes en situation de handicap. Se renseigner au CFAA.

Effectif minimum : 8 – Effectif maximum : 16 par classe

## LIEU ET DATES

**Lieu :** La formation se déroule au CFAA de Mulhouse.

**Dates :** Se renseigner auprès du CFAA.

## CONTACTS

### CFAA

21, rue Joseph Cugnot  
68200 Mulhouse  
Accueil : 03 89 33 18 90  
[cfaa@cm-alsace.fr](mailto:cfaa@cm-alsace.fr)

Secrétariat : Prisca COLAUTTI  
03 89 33 18 93  
[pcolautti@cm-alsace.fr](mailto:pcolautti@cm-alsace.fr)

Responsable de pôle : Vincent COLOM  
[vcolum@cm-alsace.fr](mailto:vcolum@cm-alsace.fr)

Développeurs de l'apprentissage :  
[developpeurs68@cm-alsace.fr](mailto:developpeurs68@cm-alsace.fr)

[www.cfaa-mulhouse.fr](http://www.cfaa-mulhouse.fr) - [www.cm-alsace.fr](http://www.cm-alsace.fr)

[www.cfaa-mulhouse.fr](http://www.cfaa-mulhouse.fr) - [www.cm-alsace.fr](http://www.cm-alsace.fr)

 [www.facebook.com/cfaamulhouse](https://www.facebook.com/cfaamulhouse)

 [www.instagram.com/cfaa\\_mulhouse](https://www.instagram.com/cfaa_mulhouse)

Taux de réussite  
**100%**

Taux de satisfaction  
**100%**

Taux d'insertion  
professionnelle  
**100%**

Fiche 57 FI V1-NOV/2020



### PROGRAMME

#### MODULES PROFESSIONNELS

- Conseil et vente des pièces de rechange et accessoires dans un espace de vente : être capable de mener un entretien de vente de l'accueil client jusqu'à la prise de congés en s'adaptant à chaque typologie de client et en mobilisant les connaissances requises (juridiques et administratives, de technologie et de financement), être capable de conseiller et de proposer au client un ou plusieurs produits complémentaires ou additionnels.
- Conseil et vente des pièces de rechange et accessoires au téléphone : être capable de mener un entretien de vente au téléphone en s'adaptant à chaque typologie de client professionnel et de conseiller et proposer des actions promotionnelles visant le développement du chiffre d'affaire et la fidélisation de la clientèle.
- Traitement des commandes. Renseignement et réclamation.
- Réception, stockage et préparation des commandes.
- Entretien de narration d'activité : savoir communiquer oralement, se présenter, décrire son entreprise et les activités professionnelles, présenter son projet.

#### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Formation théorique effectuée en présentiel et en e-formation.
- Formation pratique en plateaux techniques sur véhicules et systèmes pédagogiques de l'automobile.
- Méthodes actives utilisées : travaux de groupes, constitution de dossiers (individuels ou collectifs), exposés, outils ludiques (simulations, jeux de rôle).
- Alternance entreprise / centre de formation.

#### MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Évaluations en début de formation permettant l'individualisation des parcours de formation.
- Évaluations formatives effectuées durant toute la durée de la formation à travers :
  - des examens blancs.
  - des contrôles réguliers (exercices pratiques et théoriques).
- Evaluation et suivi en entreprise.

#### INTERVENANTS

L'équipe pédagogique est constituée de professeurs diplômés dans les disciplines enseignées et de formateurs professionnels confirmés. La liste des intervenants est disponible en contactant le CFAA.

#### SAVOIRS ASSOCIES

- Environnement professionnel.
- Régulation de la formation : retour d'expérience en entreprise et renforcement des contenus de formations repérés.
- Technologie des produits : le principe de fonctionnement des véhicules légers, des véhicules industriels et des motocycles ; les caractéristiques des pièces de rechange, accessoires et produits.
- Prévention des risques professionnels.

#### ÉQUIPEMENT TECHNIQUE

- Moyens mis à disposition des apprenants dédiés à la formation :
- Locaux modernes.
  - Matériel et équipement des plateaux techniques, hall commercial.
  - Parc informatique : tablettes, PC portables, vidéoprojecteurs interactifs, accès à internet.
  - Espace de travail personnel.



Crédit photo : Yves Trotzler ©

[Conditions générales de vente](#)



APPRENTI-ARTISAN.ALSACE

CFAA MULHOUSE

• COIFFURE • TOILETTAGE • AUTOMOBILE •

