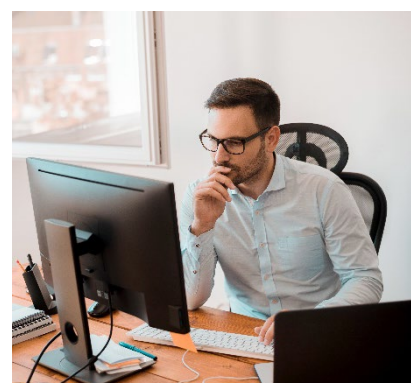
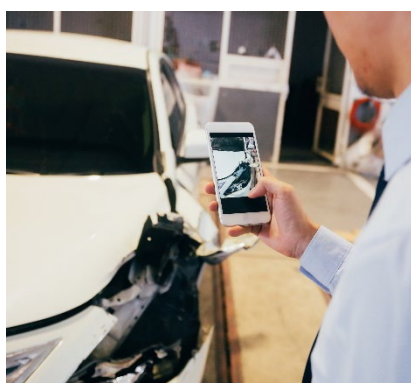


**7 % DE BAISSÉ OBSERVÉE**  
du marché de la réparation collision  
en volume sur les cinq dernières  
années

**70 % DES DOSSIERS DE COLLISION**  
mobilisent l'intervention  
d'un expert à distance  
ou sur site

**1 200 €**  
est le coût moyen estimé  
de réparation  
en 2018

### TROUVEZ UN ACCORD GAGNANT-GAGNANT



Près de 90 % des clients des entreprises de carrosserie proviennent des assurances ; **l'expert automobile est donc un partenaire majeur**. Cependant, **cette relation peut comporter de nombreux désaccords** sur la méthode de réparation retenue, le coût, les délais, ... **Il est donc primordial de préparer au mieux vos dossiers collision** et d'être en capacité d'argumenter chacun de vos choix.

**Cette étape clé permettra de défendre la rentabilité de vos interventions, de maintenir une relation sereine avec l'expert tout en optimisant les délais d'immobilisation du véhicule pour vos clients.**

### POUR UNE MONTÉE EN COMPÉTENCES

#### PUBLIC

Chargé d'expertise,  
conseiller clients  
et services.

#### PRÉREQUIS

Posséder au moins un diplôme,  
titre ou certificat (dont CQP ou  
Socle de compétences CléA).

#### BÉNÉFICES

Comprendre les enjeux de  
l'expertise et  
argumenter au mieux la méthode  
de réparation choisie.

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES OPÉRATIONNELS [Réf. 31947 – 7H30]

- Identifier les différents acteurs d'un dossier collision
- Cerner les attentes et le rôle des différents acteurs d'un dossier collision
- Définir les obligations juridiques relatives à la réparation
- Utiliser un argumentaire lors de l'Expertise contradictoire
- Construire un process de suivi de réparation efficient

## POINTS CLÉS DE LA FORMATION

NIVEAU : 1 / 2 / 3

### CLASSE VIRTUELLE [4 X 1H30]

- Les liens entre les acteurs de la collision
- Le parcours collision et le rôle des acteurs
- L'expertise contradictoire et l'EAD
- L'expertise terrain contradictoire
- L'expertise à distance – l'EAD
- Le suivi de la réparation

### E-LEARNING [1H]

- Connaître les responsabilités et obligations du réparateur
- Les documents administratifs du dossier collision
  - Les obligations juridiques
  - La méthodologie de la réparation

## MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Expositives, participatives et actives
- Travaux individuels et en sous-groupes

## LES PLUS DU GNFA

PLUS DE 50 ANS D'EXPERTISE AU DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES DES PROFESSIONNELS DE L'AUTOMOBILE.



### PLUS DE 300 INTERVENANTS

experts dans les domaines techniques et tertiaires.



### MAÎTRISE

Des experts métiers, spécialisés dans leur domaine de compétence, ayant exercé des fonctions techniques ou tertiaires dans le secteur.



### 14 CENTRES DE FORMATION

au plus proche des entreprises pour soutenir notre démarche de proximité.



### MOYENS

Des centres sur toute la France, avec ateliers, showrooms et salles connectées.



### PLUS DE 40 000 PROFESSIONNELS

formés chaque année sur des activités techniques et tertiaires.



### MÉTHODE

Une pédagogie axée sur l'acquisition de compétences directement applicables en situation de travail. Des méthodes variées et innovantes.

## CONTACTEZ-NOUS

Toutes nos formations sont déclinables en inter et intra. Pour vous inscrire ou obtenir des informations complémentaires **contactez votre interlocuteur commercial GNFA** ou notre **Service Relation Client au 09 71 01 02 11**



GNFA-AUTO.FR

