

FORMATION PIÈCES ET SERVICE

## S'APPROPRIER LA LEGISLATION APPLIQUÉE A L'APRES-VENTE AUTOMOBILE

### 5 OBLIGATIONS A RESPECTER

résultat, Conseil, Information, Sécurité, Garde du véhicule

### DEPUIS LE 1<sup>er</sup> AVRIL 2019

obligation de conseil et d'information concernant les pièces issues de l'économie circulaire (PIEC)

### A COMPTER DU 1<sup>er</sup> JANVIER 2022

un décret renforce la traçabilité dématérialisée de la gestion des déchets dangereux

## DISCERNEZ VOS DROITS ET OBLIGATIONS



La **réglementation** qui régit les relations contractuelles entre le réparateur et ses clients est en **constante évolution**. Aujourd'hui, les **clients** sont de mieux en mieux **informés** et de plus en plus **conseillés** par les associations de consommateurs et **assistances juridiques**. De plus, la **jurisprudence** provient des décisions de justice rendues par les tribunaux et cours dans **une situation juridique donnée**.

Les **professionnels** doivent restés informés pour **respecter la législation**, **éviter les contentieux** et renforcer leur **professionnalisme**.

## POUR UNE MONTÉE EN COMPÉTENCES

### PUBLIC

Tout professionnel qualifié des services de l'automobile en contact avec les clients de l'après-vente



### PRÉREQUIS

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



### BÉNÉFICES

Développer la compétence législative de vos équipes pour limiter tout risque et optimiser l'expérience client

\*Tarif public applicable au 1<sup>er</sup> janvier 2025, sauf dispositif spécifique.

Rapprochez-vous de l'OPCO Mobilité pour connaître les modalités de prise en charge financière.

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES OPÉRATIONNELS [Réf. 32010 – 2 J soit 14 H]

- Définir le mouvement consumériste
- Décrire le cadre juridique français
- Différencier la réglementation en matière de maintenance/ réparation
- Distinguer la réglementation en matière de protection de l'environnement

## POINTS CLÉS DE LA FORMATION

NIVEAU : 1 / 2 / 3

### Le contenu

- Le consumérisme : définition, textes et acteurs
- L'organisation juridique française
- Les garanties légales et contractuelles
- Les droits, les obligations et responsabilités du réparateur
- Les documents contractuels de l'après-vente
- La protection de l'environnement et la gestion des déchets

### Les applications pratiques

- Analyser des cas de litige clients après-vente
- Réaliser un autodiagnostic des ateliers en termes de protection de l'environnement
- Classer les déchets selon leurs catégories

## 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

