

**ACCORD PARITAIRE NATIONAL RELATIF À LA MODIFICATION
ANTICIPÉE DU RNQSA**

Les organisations soussignées,

Vu l'article 1-21 b) 1- de la Convention Collective Nationale des Services de l'Automobile,

Vu l'avenant n°1 du 22 février 2017 à l'Accord Paritaire National du 15 mai 2007 relatif à l'actualisation du RNQSA et du RNCSA (étendu par arrêté du 12 juin 2027, JO du 1^{er} juillet 2017),

Vu l'avenant n°2 en date du 11 juillet 2017 à l'Accord Paritaire National du 15 mai 2007 relatif à l'actualisation du RNQSA et du RNCSA (étendu par arrêté du 5 février 2018, JO du 16 février 2018),

Vu la délibération paritaire n°3-19 du 13 février 2019 relative au processus d'examen paritaire des qualifications,

Vu la délibération paritaire n°24-22 du 15 décembre 2022 instituant un groupe technique de la Commission Paritaire Nationale relatif à la création de fiches de qualification au sein d'une nouvelle filière du RNQSA,

Considérant le souhait des partenaires sociaux de la branche des Services de l'Automobile au sein de la Commission Paritaire Nationale de déployer les actions pour l'accompagnement de la transformation des métiers de la Branche au regard des enjeux d'aujourd'hui et de demain, pour développer l'emploi et l'employabilité dans la Branche,

Considérant la volonté des partenaires sociaux de tenir compte de l'émergence de nouveaux métiers, des besoins et des pratiques actuels des entreprises de la Branche, toutes tailles confondues, en termes de recrutement, de parcours professionnels et de gestion de carrières.

Convient de ce qui suit :

Article 1 – Objet du présent accord

A titre exceptionnel et dérogatoire, et au regard des besoins exprimés par les partenaires sociaux de la Branche dans le cadre du groupe technique paritaire susmentionné, les organisations soussignées décident de procéder à la validation anticipée des fiches de qualification visées à l'article 2 du présent accord, et ce sans attendre la tenue de la Commission Paritaire Nationale du mois de juin 2023.

Article 2 – Création de quatre fiches de qualification au sein du RNQSA

Les fiches de qualification suivantes, ci-annexées au présent accord, sont nouvellement créées au sein du RNQSA :

- « **Conseiller produits** » - fiche CC.6.1 ;
- « **Téléconseiller VL/Téléconseiller VUI** » - fiche CC.6.2 ;
- « **Conseiller produits confirmé** » - fiche CC.9.1 ;
- « **Téléconseiller pièces de rechange et accessoires (PRA)** » - fiche D.6.2.

Les organisations soussignées précisent que les trois premières fiches susmentionnées relèvent d'une nouvelle filière au sein du RNQSA, intitulée « Parcours client ».

 uw
SB

J07 J0 J0

Afin de tenir compte de la création de ces quatre fiches de qualification, les organisations soussignées indiquent que le sommaire du RNQSA -- ci-annexé également -- est modifié. Les modifications apportées apparaissent en gras et italique.

Article 3 – Modalités d’application du présent accord

Les organisations soussignées rappellent que le présent accord est un dispositif de branche, qui n'a pas vocation à faire l'objet d'adaptations sur le plan territorial, ni au niveau des entreprises.

Conformément aux dispositions légales et réglementaires en vigueur, les organisations soussignées décident que le présent accord paritaire national ne comporte aucune stipulation spécifique aux entreprises de moins de 50 salariés, les dispositions qu'il comporte devant être appliquées par toutes les entreprises de la Branche, sans considération du nombre de salariés qu'elles emploient.

Article 4 – Égalité professionnelle entre les femmes et les hommes

Les organisations soussignées veilleront à assurer la prise en compte de l'impératif de mixité des emplois et de l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes dans l'analyse des critères retenus dans la description des qualifications au sein du RNCSA et du RNQSA, conformément aux dispositions légales et réglementaires.

Article 5 – Date d’entrée en vigueur

Le présent accord paritaire national entrera en vigueur le lendemain de la signature de l'accord.


Article 6 – Demande d’extension

Les organisations soussignées conviennent de procéder dans les meilleurs délais aux démarches nécessaires en vue de l'extension du présent avenant conformément aux dispositions réglementaires applicables conformément à l'article L.2261-15 du Code du travail.

Fait à Meudon, le 9 février 2023.

Organisations professionnelles

MOBILIANS



FNA



U2M 

Organisations syndicales de salariés

OFE-CEC 

CFTC 

Fo Mécaup 

FGM07-EEDT 

RÉPERTOIRE NATIONAL DES QUALIFICATIONS DES SERVICES DE L'AUTOMOBILE 1^{er} SEMESTRE 2023

Lorsque le **code** d'une fiche est indiqué en **italiques gras**, cela signifie que la dénomination ou le contenu de cette fiche a été modifié par rapport à l'édition précédente.

Lorsque **l'intitulé et le code** sont indiqués en **italiques gras**, cela signifie qu'il s'agit d'une fiche nouvelle par rapport à l'édition précédente.

Ces modifications sont repérées de la même façon dans les fiches elles-mêmes.

MAINTENANCE

– Mécanicien de maintenance automobile / mécanicien de maintenance VUI / mécanicien de maintenance motocycles	A.3.1
– Opérateur service rapide	A.3.3
– Opérateur maintenance pneumatiques VI	A.3.4
– Mécanicien cycles	A.3.5
– Opérateur vitrage	A.3.7
– Opérateur de vérification des dispositifs embarqués réglementés sur VUI (Chronotachygraphe, Ethylotest anti-démarrage) / Opérateur de vérification des dispositifs embarqués réglementés sur VL (Ethylotest anti-démarrage judiciaire, taximètre).....	A.3.9
– Mécanicien spécialiste automobile / mécanicien spécialiste VUI / mécanicien spécialiste motocycles	A.6.1
– Électricien spécialiste automobile / électricien spécialiste VUI.....	A.6.2
– Opérateur spécialiste service rapide.....	A.6.3
– Opérateur spécialiste maintenance pneumatiques VI	A.6.4
– Mécanicien spécialiste cycles	A.6.5
– Opérateur vitrage spécialiste.....	A.6.7
– Technicien confirmé mécanique automobile / Technicien confirmé mécanique VUI	A.9.1
– Technicien électricien électronicien automobile / technicien confirmé VUI / technicien confirmé motocycles	A.9.2
– Conseiller technique cycles	A.9.5
– Technicien garantie après-vente.....	A.9.6
– Opérateur vitrage confirmé.....	A.9.7
– Mécanicien réparateur de véhicules anciens et historiques.....	A.9.8
– Technicien expert après-vente automobile / technicien expert après-vente VUI / technicien expert après-vente motocycles	A.12.2
– Conseiller technique expert cycles	A.12.5
– Spécialiste garantie après-vente.....	A.12.6
– Technicien expert réparateur de véhicules anciens et historiques	A.12.8
– Conseiller client après-vente / chef d'équipe atelier / chef d'équipe motocycles	A.20.1
– Agent de maîtrise atelier	A.20.2
– Chef d'atelier cycles / chef d'équipe cycles	A.20.5
– Chef d'équipe vitrage / chef d'atelier vitrage	A.20.7
– Gestionnaire d'atelier / contremaître d'atelier	A.23.1
– Gestionnaire de magasin cycles	A.23.5
– Cadre technique d'atelier	A.C.I.1
– Adjoint au chef après-vente/ responsable d'atelier	A.C.II.1
– Responsable de magasin(s) cycles / responsable de site(s) cycles.....	A.C.II.5
– Chef après-vente	A.C.III.1

SERVICES MULTIMARQUES DE L'APRÈS-VENTE

AUTOMOBILE

– Vendeur-conseil magasin smava	AA.6.1
– Mécanicien smava.....	AA.6.2
– Vendeur-conseil magasin confirmé smava	AA.9.1
– Technicien smava	AA.9.2
– Technicien expert smava	AA.12.2
– Chef d'équipe atelier / Chef d'équipe après-vente / Chef d'équipe vente smava	AA.20.2
– Chef de centre smava	AA.C.I.1
– Directeur de site smava.....	AA.C.II.1

CARROSSERIE – PEINTURE

– Préparateur en peinture	B.3.2
– Mécanicien collision	B.3.3
– Débosseleur sans peinture.....	B.3.4
– Tôlier spécialiste.....	B.6.1
– Peintre spécialiste	B.6.2
– Débosseleur sans peinture spécialiste.....	B.6.4
– Tôlier confirmé / Tôlier véhicules anciens et historiques	B.9.1
– Peintre confirmé	B.9.2
– Carrossier peintre / Tôlier expert véhicules anciens et historiques.....	B.12.1
– Réceptionnaire après-vente/chef d'équipe atelier.	B.20.1
– Gestionnaire d'atelier / contremaître d'atelier.....	B.23.1
– Cadre technique d'atelier.....	B.C.I.1
– Adjoint au chef après-vente/ responsable d'atelier	B.C.II.1
– Chef après-vente.....	B.C.III.1

VENTE DE VÉHICULES

– Hôte d'accueil / chargé d'accueil	C.3.1
– Assistant de vente de véhicules / Assistant de vente automobile / Vendeur motocycles	C.6.1
– Vendeur de véhicules / Vendeur automobile.....	C.9.1
– Conseiller en financement.....	C.12.1
– Vendeur automobile confirmé	C.20.1
– Vendeur confirmé véhicules industriels / vendeur confirmé véhicules utilitaires	C.20.2
– Attaché commercial.....	C.23.1
– Attaché commercial véhicules industriels / attaché commercial véhicules utilitaires	C.23.2
– Conseiller des ventes	C.C.I.1
– Conseiller des ventes véhicules industriels / conseiller des ventes véhicules utilitaires.....	C.C.I.2
– Adjoint au chef des ventes	C.C.II.1
– Chef des ventes	C.C.III.1

PARCOURS CLIENT

– Conseiller produits	CC.6.1
– Téléconseiller VL/VUI	CC.6.2
– Conseiller produits confirmé	CC.9.1

VENTE PIÈCES DE RECHANGE ET ACCESSOIRES

- Magasinier	D.3.1
- Magasinier-vendeur PRA / conseiller de vente PRA / vendeur boutique PRA.....	D.6.1
- Téléconseiller PRA	D.6.2
- Magasinier-vendeur confirmé PRA / conseiller de vente confirmé PRA / vendeur boutique / confirmé PRA	D.9.1
- Vendeur itinérant PRA	D.9.2
- Chef d'équipe ventes PRA / chef de secteur vente itinérante PRA	D.20.1
- Gestionnaire PRA	D.23.1
- Cadre technique PRA	D.C.I.1
- Adjoint au chef des ventes PRA / responsable de magasin	D.C.II.1
- Chef des ventes PRA	D.C.III.1

PRÉPARATION / RÉNOVATION DES VÉHICULES

- Opérateur préparation véhicules.....	E.3.1
- Rénovateur VO	E.6.1
- Conseiller en livraison de véhicules	E.6.2
- Chef d'équipe préparation-livraison	E.20.1

DÉPANNAGE - REMORQUAGE

- Dépanneur - remorqueur VL	F.3.1
- Dépanneur - remorqueur PL	F.6.1

CONTRÔLE TECHNIQUE

- Contrôleur technique des véhicules	G.9.1
- Contrôleur technique confirmé des véhicules	G.12.1
- Chef de centre contrôle technique des véhicules	G.20.1

DÉMONTAGE - RECYCLAGE

- Démonteur automobile	H.3.1
- Démonteur automobile spécialiste	H.6.1
- Démonteur automobile confirmé	H.9.1
- Chef d'équipe atelier démontage recyclage automobile	H.20.1
- Responsable de centre(s) de recyclage automobile	H.C.I.1

STATION SERVICE

- Opérateur station-service	I.3.1
- Opérateur spécialiste station-service	I.6.1
- Chef de station-service / adjoint au responsable de station(s)-service	I.20.1
- Responsable de station(s)-service	I.C.I.1

LOCATION DE VÉHICULES

- Agent d'opérations location	J.3.1
- Agent technique location longue durée	J.3.2
- Agent d'opérations location spécialiste	J.6.1
- Chargé de clientèle location longue durée	J.9.2
- Coordinateur préparation de véhicules de location	J.17.1
- Chef de groupe opérationnel	J.20.1
- Chef d'agence(s) de location	J.23.1
- Conseiller commercial location longue durée	J.23.2

ÉCOLES DE CONDUITE

- Enseignant de la conduite automobile	K.3.1
- Auxiliaire de gestion des écoles de conduite	
- Enseignant de la conduite deux roues / groupe lourd	K.6.1
- Coordinateur d'enseignements auto	K.6.2
- Formateur du transport routier	K.6.3

- Formateur conduite d'engins	K.6.4
- Coordinateur d'enseignements moto / Coordinateur d'enseignements groupe lourd	K.9.2
- Enseignant de la sécurité routière et de la conduite automobile	K.9.5
- Auxiliaire de gestion des écoles de conduite	K.9.6
- Enseignant de la sécurité routière et de la conduite des véhicules de la catégorie « deux-roues » / Enseignant de la sécurité routière et de la conduite des véhicules du « groupe lourd »	K.12.5
- Formateur d'enseignants	K.20.1
- Coordinateur d'enseignements de la sécurité routière et de la conduite automobile	K.20.5
- Coordinateur d'enseignements de la sécurité routière et de la conduite des véhicules de la catégorie « deux-roues » / Coordinateur d'enseignements de la sécurité routière et de la conduite des véhicules du « groupe lourd »	K.20.6
- Formateur aux métiers de l'éducation et de la sécurité routières	K.23.1
- Directeur pédagogique	K.C.I.1
- Responsable d'unité(s) d'enseignement de la sécurité routière et de la conduite	K.C.I.5

PARKINGS

- Agent d'exploitation de stationnement	L.3.1
- Opérateur de stationnement	L.6.1
- Assistant d'exploitation de stationnement / adjoint au responsable d'exploitation de stationnement	L.17.1
- Responsable d'exploitation de stationnement	L.20.1

SECRETARIAT

- Employé administratif	M.3.1
- Secrétaire	M.6.1
- Secrétaire confirmé	M.9.1
- Assistant de direction / chef de groupe administratif	M.20.1

COMPTABILITÉ

- Employé de comptabilité	N.3.1
- Comptable	N.6.1
- Comptable confirmé	N.9.1
- Chef de groupe de comptabilité	N.20.1
- Gestionnaire de comptabilité	N.23.1
- Cadre de comptabilité	N.C.I.1
- Adjoint au chef de comptabilité / responsable de comptabilité	N.C.II.1
- Chef de comptabilité	N.C.III.1

QUALIFICATIONS GÉNÉRIQUES

- Opérateur	Z.3.1
- Opérateur spécialiste	Z.6.1
- Opérateur confirmé	Z.9.1
- Technicien expert	Z.12.1
- Coordinateur	Z.17.1
- Maîtrise technique / chef d'équipe - chef de groupe	Z.20.1
- Gestionnaire	Z.23.1
- Cadre technique	Z.C.I.1
- Cadre expert / adjoint au chef de service	Z.C.II.1
- Chef de service	Z.C.III.1
- Cadre dirigeant	Z.C.IV.1

CONSEILLER PRODUITS

1/ Dénominations de la qualification :

Conseiller produits

2/ Objet de la qualification :

Le conseiller produits effectue des activités concourant à la commercialisation des véhicules, des produits périphériques et services associés.

L'activité est centrée sur la présentation personnalisée de véhicules et sur l'information relative aux produits périphériques et services associés.

La qualification "conseiller produits" concerne des salariés n'ayant pas pouvoir pour négocier une vente.

3/ Contenu de la qualification :

A- Activités techniques :

- Présentation d'une gamme de véhicules,
- Présentations personnalisées statique et dynamique d'un véhicule dans le cadre du parcours client (équipements, prestations digitales, essais, tarifs ...),
- Configuration d'un véhicule avec le client à l'aide d'outils numériques,
- Accompagnement client post-livraison.

B- Activités concourant à la réalisation de l'acte de vente des véhicules, des produits périphériques et services associés :

- Réception de la clientèle,
- Traitement et qualification des contacts (informations relatives aux prospects, découverte des besoins, ...),
- Présentation des valeurs de la marque,
- Participation à la vente additionnelle.

C - Activités de gestion et d'organisation :

- Mise à jour de la base de données clients / prospects,
- Établissement de comptes rendus d'activité commerciale,
- Organisation et mise en valeur du stock de véhicules,
- Agencement des véhicules sur la zone d'exposition,
- Application des procédures qualité, des procédures constructeurs et des règles d'hygiène, de sécurité, et d'environnement, en vigueur dans l'entreprise.

4/ Extensions possibles dans la qualification :

5/ Classement :

- Échelon correspondant au contenu principal de la qualification : 6

6/ Modes d'accès à la qualification :

- Soit par obtention d'une des certifications suivantes, dans le domaine de la vente :
 - . CAP équipier polyvalent du commerce, complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3,
 - . Bac professionnel métiers du commerce et de la vente, préparé sous statut scolaire,
 - . CQP conseiller en livraison de véhicules, complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités au paragraphe 3,
- Soit par décision directe du chef d'entreprise, en fonction des compétences du salarié, appréciées par rapport au contenu de la qualification (paragraphe 3).

7/ Possibilités d'évolution professionnelle :

- Verticale :
 - . conseiller produits confirmé (fiche CC.9.1)
 - Transversale :
 - . conseiller en livraison de véhicules (fiche E.6.2)
 - . vendeur de véhicules/vendeur automobile (fiche C.9.1)
- Voir Panorama

S3 U VW

JH
JF7 H2
M

CONSEILLER PRODUITS CONFIRMÉ

1/ Dénomination de la qualification :

Conseiller produits confirmé

2/ Objet de la qualification :

Le conseiller produits confirmé effectue des activités concourant à la commercialisation des véhicules, des produits périphériques et services associés.

L'activité est centrée sur :

- la présentation personnalisée de véhicules,
- la livraison personnalisée de véhicules,
- l'information relative aux produits périphériques et services associés, destinée à la clientèle et aux collaborateurs.

La qualification "conseiller produits confirmé" concerne des salariés n'ayant pas pouvoir pour négocier une vente.

3/ Contenu de la qualification :

A- Activités techniques :

A-1 Activités de présentation des véhicules, des produits périphériques et services associés :

- Présentation d'une gamme de véhicules,
- Présentations personnalisées statique et dynamique d'un véhicule dans le cadre du parcours client (équipements, prestations digitales, essais, tarifs ...),
- Configuration d'un véhicule avec le client à l'aide d'outils numériques.

A-2 Activités d'accompagnement client post-vente :

- Livraison du véhicule,
- Mise en main du véhicule,
- Conseils d'utilisation et d'entretien.

B- Activités concourant à la réalisation de l'acte de vente des véhicules, des produits périphériques et services associés.

- Réception de la clientèle,
- Traitement et qualification des contacts (informations relatives aux prospects, découverte des besoins, ...),
- Présentation des valeurs de la marque,
- Participation à la vente additionnelle.

C- Activités de gestion et d'organisation :

- Mise à jour de la base de données clients / prospects,
- Établissement de comptes rendus d'activité commerciale,
- Gestion des plannings d'essai,
- Organisation et mise en valeur du stock de véhicules,
- Suivi des délais de livraison
- Agencement des véhicules sur la zone d'exposition,
- Appui technique sur les gammes, les véhicules et nouvelles technologies auprès de la clientèle et des collaborateurs,
- Application des procédures qualité, des procédures constructeurs et des règles d'hygiène, de sécurité, et d'environnement, en vigueur dans l'entreprise.

4/ Extensions possibles dans la qualification :

5/ Classement :

- Échelon correspondant au contenu principal de la qualification : 9

6/ Modes d'accès à la qualification :

- Soit par obtention d'une des certifications suivantes, dans le domaine de la vente :
 - . Titre à finalité professionnelle vendeur automobile (enregistré au RNCP sous le n° 34344),
- Soit par décision directe du chef d'entreprise, en fonction des compétences du salarié, appréciées par rapport au contenu de la qualification (paragraphe 3).

7/ Possibilités d'évolution professionnelle :

- Transversale :
 - . vendeur de véhicules/vendeur automobile (fiche C.9.1)
 - . conseiller en financement (fiche C.12.1)
 - . vendeur automobile confirmé (fiche C.20.1)
 - . attaché commercial (fiche C.23.1)
- Voir Panorama

Handwritten signatures and initials at the bottom of the page:

- ✓ W
- SB
- Handwritten signature
- JM
- JM
- Handwritten signature
- Handwritten signature

TÉLÉCONSEILLER VL TÉLÉCONSEILLER VUI

1/ Dénominations de la qualification :

Téléconseiller VL/Téléconseiller VUI

2/ Objet de la qualification :

Le téléconseiller VL/téléconseiller VUI effectue des activités concourant à la commercialisation des véhicules, des produits périphériques et services associés dans le cadre de la vente, la reprise et/ou dans le cadre de l'après-vente.

L'activité est axée sur l'accueil multicanal et le renseignement du prospect /client, la prise de rendez-vous ainsi que sur le suivi commercial.

La qualification « téléconseiller VL/téléconseiller VUI » concerne des salariés n'ayant pas pouvoir pour négocier une vente.

3/ Contenu de la qualification :

A - Activités concourant à la réalisation de l'acte de vente des véhicules, et/ou des produits périphériques et/ou des services associés dans le cadre de la vente et/ou de l'après-vente :

- Accueil et prise en charge des demandes multicanales des prospects et clients (informations relatives au contact, tarifs, renseignements, orientation vers le service adapté, ...) dans le respect du parcours client,
- Découverte du besoin et qualification du contact,
- Prospection téléphonique (campagne d'appels sortants pour promouvoir les véhicules, les produits périphériques et services associés, et fidéliser la clientèle).

B - Activités relatives à la gestion de la commercialisation :

- Gestion administrative des activités de commercialisation,
- Renseignement et mise à jour de la base de données clients / prospects,
- Suivi de la satisfaction de la clientèle,
- Utilisation de la documentation technique et commerciale sur tout type de support,
- Application des procédures qualité, des procédures constructeurs et des règles d'hygiène, de sécurité et d'environnement en vigueur dans l'entreprise.

4/ Extensions possibles dans la qualification :

- Traitement des réclamations (dans le cadre de directives reçues).

5/ Classement :

- Échelon correspondant au contenu principal de la qualification : 6
- Échelons majorés accessibles : 7 / 8
- en fonction de l'exercice des extensions possibles décrites au paragraphe 4,
- en fonction de l'application de critères valorisants (art. 3.02 d) de la convention collective).

6/ Modes d'accès à la qualification :

- Soit par obtention d'une des certifications suivantes, dans le domaine de la vente :
 - . CAP équipier polyvalent du commerce, complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3,
 - . Bac professionnel métiers du commerce et de la vente, préparé sous statut scolaire,
- Soit par décision directe du chef d'entreprise, en fonction des compétences du salarié, appréciées par rapport au contenu de la qualification (paragraphe 3).

7/ Possibilités d'évolution professionnelle :

- Verticale :
 - . conseiller produits confirmé (fiche CC.9.1)
 - Transversale :
 - . téléconseiller P.R.A (fiche D.6.2)
 - . conseiller produits (fiche CC.6.1)
 - . vendeur de véhicules/vendeur automobile (fiche C.9.1)
- Voir Panorama

SD
Al
vw

587
775
AF
M

TÉLÉCONSEILLER PIÈCES DE RECHANGE ET ACCESSOIRES

1/ Dénominations de la qualification :

Téléconseiller P.R.A

2/ Objet de la qualification :

Le téléconseiller P.R.A assure, à distance, les activités de commercialisation des pièces de rechange, accessoires et produits. L'activité est axée sur l'accueil multicanal et le conseil technique du prospect /client.

3/ Contenu de la qualification :

A - Activités techniques :

- Conseils techniques portant sur le choix / l'utilisation / le montage de pièces de rechange, accessoires, et produits,
- Recherche de références,
- Recherche de solutions techniques ou alternatives en cas de rupture de stock.

B – Activités de commercialisation de pièces de rechange, accessoires et produits :

- Accueil et prise en charge des demandes multicanales des prospects et clients
- Élaboration de devis,
- Prise de commandes et transfert dans le système informatique pour lancer la préparation,
- Réalisation de ventes additionnelles et de ventes complémentaires pour fournir au client l'ensemble des pièces nécessaires à l'intervention à réaliser,
- Prospection téléphonique (campagne d'appels sortants pour promouvoir les pièces de rechange, accessoires et produits, et fidéliser la clientèle).

C - Activités relatives à la gestion de la commercialisation :

- Gestion administrative des activités de commercialisation,
- Renseignement et mise à jour de la base de données clients / prospects,
- Traitement des réclamations (dans le cadre de directives reçues),
- Suivi de la satisfaction de la clientèle,
- Utilisation de la documentation technique et commerciale sur tout type de support,
- Application des procédures qualité, des procédures constructeurs et des règles d'hygiène, de sécurité et d'environnement en vigueur dans l'entreprise.

4/ Extensions possibles dans la qualification :

- Préparation des commandes de pièces.

5/ Classement :

- Échelon correspondant au contenu principal de la qualification : 6
- Échelons majorés accessibles : 7 / 8
- . en fonction de l'exercice des extensions possibles décrites au paragraphe 4,
- . en fonction de l'application de critères valorisants (art. 3.02 d) de la convention collective).

6/ Modes d'accès à la qualification :

- Soit par obtention d'une des certifications suivantes, dans le domaine de la vente :
 - . CAP équipier polyvalent du commerce, complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3,
 - . Bac professionnel métiers du commerce et de la vente, préparé sous statut scolaire,
- Soit par décision directe du chef d'entreprise, en fonction des compétences du salarié, appréciées par rapport au contenu de la qualification (paragraphe 3).

7/ Possibilités d'évolution professionnelle :

- Verticale :
 - . magasinier-vendeur confirmé P.R.A / conseiller de vente confirmé P.R.A. / vendeur boutique confirmé P.R.A (fiche D.9.1)
 - . vendeur itinérant P.R.A (fiche D.9.2)
 - Transversale :
 - . téléconseiller VL / téléconseiller VUI (fiche CC.6.2)
 - . conseiller produits (fiche CC.6.1)
- Voir Panorama