



The after-sales automobile technician possesses a high level of technology together with a good knowledge of communication

OBJECTIF

Le titulaire d'un BTS Après-Vente Automobile assure les diagnostics dans des situations complexes, analyse et définit des stratégies après-vente tant dans le domaine technique que commercial (vente de service).

PROFIL

Le technicien Après-Vente Automobile (A.V.A.) possède un haut niveau technologique associé à une bonne maîtrise de la communication qui le rend particulièrement apte à :

- Réaliser toutes opérations techniques de maintenance après-vente automobile.
- S'adapter aux nouvelles technologies automobiles en y assurant des diagnostics et des formations auprès de personnels.
- Organiser, gérer, adapter un atelier après-vente automobile, compte tenu des contraintes humaines, environnementales, commerciales, financières et techniques.
- Concevoir, mettre en œuvre, optimiser des processus de maintenance et des stratégies d'après-vente d'une flotte automobile ou industrielle.
- Déceler les besoins de la clientèle, afin de mettre en œuvre toute action conduisant à sa totale satisfaction.
- Gérer les ressources humaines d'une entreprise après-vente automobile.
- Conduire des formations techniques au sein du réseau.

FORMATION

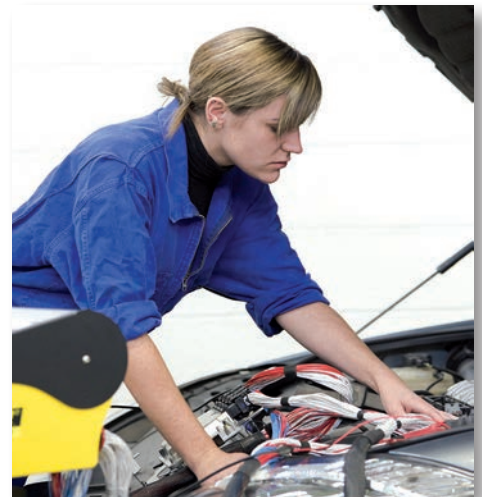
Ses connaissances le préparent à :

- Analyser les technologies
- Analyser la maintenance des systèmes liés à l'automobile
- Développer ses outils de communication orale et écrite

Préparation au TOEIC

Stages (France, Angleterre, Allemagne, Espagne) :

- 5 semaines en fin de première année :
 - Découverte de l'entreprise et immersion dans une équipe d'intervention avec la réalisation d'une étude de cas en carrosserie.
- 5 semaines durant la seconde année de formation :
 - Approfondissement de la connaissance de l'entreprise par l'appréhension de son organisation, ses stratégies de maintenance et de développement d'activités.



DÉBOUCHÉS ET POURSUITE D'ÉTUDES

Le technicien exerce ses compétences professionnelles et humaines dans divers métiers tels que :

• Service Après-Vente

- Technicien
- Réceptionnaire
- Chef d'équipe
- Chef d'atelier
- Adjoint après vente
- Responsable après vente

• Constructeur

- Technicien plate forme Hot-line assistance
- Rédacteur technique constructeur
- Bureau d'étude et de recherche

• Autres

- Gestionnaire de parc
- Expert automobile

• Poursuite d'études

- École d'expertise automobile
- Technico-commercial
- Prépa Math Spé ATS
- Cycle universitaire (licence technologie mécanique)
- École d'ingénieurs
- Licence professionnelle



GRILLE HORAIRE HEBDOMADAIRE EN BTS AVA
(Après-vente automobile)

| | 1 ^{re} année | 2 ^e année |
|--|-----------------------|----------------------|
| Enseignement général | 12 | 13 |
| Culture Générale et Expression | 3 | 3 |
| Anglais | 2 | 2 |
| Mathématique | 3 | 3 |
| Science physique appliquées | 2 | 2 |
| LV2 (Facultatif) : Allemand, Espagnol | 2 | 2 |
| T.O.E.I.C. | | 1 |
| Enseignement professionnel | 21 | 21 |
| Analyse fonctionnelle, structurelle et mécanique | 6 | 6 |
| Gestion de la relation de service | 4 | 4 |
| Organisation de la maintenance et de l'après-vente | 2 | 2 |
| Technologie et intervention sur véhicules | 9 | 9 |
| Total des heures d'enseignement | 33 | 34 |



Module adaptation à l'emploi P.S.A.

Un tiers de l'effectif de BTS Après Vente Automobile suit un module adaptation à l'emploi développé et mis en place avec le groupe automobile PSA.

Le module est composé :

- 8 semaines en entreprise (Filiales Peugeot, Succursales Citroën et Plateau d'Assistance Technique Peugeot-Citroën)
- 128 heures de formation complémentaire sur les deux années, adaptées aux différents réseaux PSA, dans les domaines technique, de la commercialisation, de la gestion après-vente...

Les étudiants qui poursuivent ce module reçoivent en fin de formation une attestation de "première expérience professionnelle".



Les projets

- La formule campus