

Formation technique et comportementale

La formation sera assurée par M. Arnaud DELAMARE, spécialiste de la technique automobile depuis 2003.

La durée de la formation sera de 14 heures sur 2 jours.

Objectifs de la formation :

- Améliorer le dialogue entre le technicien et le client par une approche comportementale adaptée afin de minimiser le stress et augmenter la qualité des informations récoltées.
- Etablir un diagnostic sur base de mesures et des éléments fournis par le client.
- Défendre son diagnostic et l'exposer de manière compréhensible au client.
- Réaliser l'intervention.

Programme de la formation :

- Simulation de panne et intervention dépannage.
- Analyse des éléments de conflits et solutions pour les éviter.
- Mise en situation client et prise de mesure par le technicien.
- Analyse de la méthode de diagnostic et de la gestion du client.
- Prise de mesures avec appareil OBD.
- Présentation de trucs et astuces de dépannage et/ou ouverture porte

ACTA SA au capital de 2 200 000€ - Parc des Tuileries – CS 80117 – F – 69578 Limonest Cedex
Tél (33) 04 72 17 12 92 – Fax : (33) 04 72 17 13 31 - www.acta-assistance.com - Code NAF
8299 Z - 385 107 180 RCS Lyon — n° SIRET : 385 107 180 0023

N° d'identification TVA : FR 45 385 107 180 00023 - Banque : Société Générale 30003-02290-00020822890-43

Organisme de formation agréé sous le numéro 82 69 12780 69. Référencé DATADOCK

Public visé : techniciens, dépanneurs, patrouilleurs agréés ACTA.

Pré-requis : connaissances techniques automobiles avancées.

Moyen techniques, pédagogiques et d'encadrement mis en œuvre :

- séances de formation en salle
- dossiers techniques remis aux stagiaires
- études de cas concrets
- pratique sur véhicule
- paper-board
- exposés théoriques
- jeux de rôles
- film
- vidéo

Suivi de l'exécution du programme :

- feuilles de présence émargées par les stagiaires
- outils d'évaluation à mettre en œuvre pendant ou au terme de l'action
- Questions orales ou écrites (QCM...)
- Mises en situation
- Fiches d'évaluation

ACTA étant un organisme de formation agréé sous le numéro 82 69 12780 69, référencé DATADOCK, contactez votre OPCA pour étudier une prise en charge éventuelle des frais de formation.

Contenu de la formation Jour 1

9h	Présentation des candidats Présentation du formateur Présentation de la formation
	Approche globale de la communication
12h00	Pause Repas
13h00	Mise en situation
	Analyse des différents comportements
	Analyse de capteur Analyse du circuit de charge
	Mesure sur véhicule en panne Test batterie
17h00	Analyse méthode diagnostic

Contenu de la formation Jour 2

9h00	Récapitulatif du jour 1
	Présentation outil de diagnostic Présentation ACT'nDiag
	Utilisation et lecture des codes défauts avec : - Outil diagnostic - ACT'nDiag
12h00	Pause Repas
13h00	Analyse méthode diagnostic
	Ouverture mécanique Ouverture électrique Ouverture par manipulation
	Test sur barillet
17h00	Tour de table