

Driven
by experts
powered
by network

ARC europe

Formation professionnelle
Assistance routière

Intervenir sur une panne : technique et comportement de base

Délivrée par ARC Europe France

ACTA - SAS au capital de 11 177 815 €
Siège social : 2-4, rue du Four à Chaux - 69009 LYON
SIREN : 385 107 180 RCS Lyon - Code NAF 8299 Z
www.arceurope.fr



Intervenir sur une panne
Technique et comportement de base

Objectifs pédagogiques

Cette formation associe **compétences relationnelles** et **connaissances techniques** pour permettre aux participants de mieux comprendre les situations rencontrées lors d'une demande d'assistance, d'adopter la bonne posture face au conducteur et d'identifier les premières actions à mettre en œuvre.

Objectifs et programme de formation

Avoir une posture professionnelle permettant de s'adapter et de gérer les différentes situations rencontrées sur le terrain.

1. Posture relationnelle & Gestion du client

- Réussir le premier contact
- Maîtriser les fondamentaux de la communication et de la négociation
- Gérer les situations de tension et les émotions
- Recueillir, analyser et interpréter les informations utiles

2. Expertise technique & diagnostic

- Fondamentaux électriques : révision des notions de base des véhicules électriques.
- La batterie 12V
- L'alternateur «intelligent»
- Le booster et son mode opératoire
- Le top 5 des pannes les plus fréquentes
- Conseils & astuces terrain

Public visé et nombre de participants

Cette formation s'adresse aux dépanneurs, 6 à 10 apprenants maximum.

Prérequis : justifier de 6 à 18 mois d'expérience en tant que dépanneur, avoir une expérience pratique terrain, des notions de base en automobile, et être en poste depuis plus de six mois.



Intervenir sur une panne
Technique et comportement de base

Informations pratiques

Durée et organisation

La durée de la formation est de 1 journée. **Organisation** : de 09h00 à 17h30 – pause repas 1 heure

Tarif

650€ hors taxe par personne

Inclus dans le tarif

Déjeuner, support de formation, attestation de formation, **accès durant un an à notre plateforme de formation Arc Academy.**
(Les conditions générales de vente, d'annulation et de report sont communiquées avant validation de l'inscription.)

Délai et modalité d'accès

Le **délai** estimé entre la demande du bénéficiaire et le début de la prestation est entre 4 et 6 semaines.

Modalités d'accès : l'inscription s'effectue selon le processus suivant : prise de contact avec vos ARP, analyse du besoin, validation des prérequis le cas échéant, proposition commerciale ou convention, devis, confirmation de l'inscription et transmission des informations pratiques.

Nos programmes de formation sont accessibles aux personnes en situation de handicap. Pour plus d'informations : **referenthandicap@arceurope.fr.**

Pédagogie et évaluation

Méthodes et moyens mobilisées

- Vidéos
- Simulations
- Étude de cas & Quiz
- Brainstorming
- Validation des connaissances

Indicateurs de résultats

- Taux de satisfaction : **4,78/5**
- Taux d'assiduité : **100 %**
- Progression des connaissances entre le début et la fin de la formation : **+60 %**
- Hausse du taux de dépannages sur place réalisés après la formation : **+12 %**

Modalité d'évaluation

Tests de validation des compétences au début et à l'issue de la formation, auto évaluation, observation, bilan du formateur.

ARC europe

Formation professionnelle par ARC Europe France
Programme 2026