

REFERENTIEL CQP AGENT D'OPERATIONS LOCATION SPECIALISTE

REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<ul style="list-style-type: none"> - Accueil de la clientèle : au comptoir, par téléphone - Conseil portant sur les produits et services proposés par l'entreprise - Vente de produits et services - Enregistrement / modification ou annulation des réservations - Etablissement et suivi des contrats de location - Facturation / encaissement - Etablissement, transmission et classement de tous documents internes, administratifs et comptables - Classement et mise à jour de la documentation professionnelle - Application des procédures qualité en vigueur dans l'entreprise 	<p style="text-align: center;"><u>Bloc de compétences : Relation clientèle et commercialisation des produits et services liés à la location de véhicules</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Recueillir les informations communiquées par le client pour identifier son besoin et ses attentes, en tenant compte d'une éventuelle situation de handicap et en appliquant les techniques de reformulation et de questionnement adaptées. - Elaborer une proposition de commande par mail et internet pour répondre à la demande client, en respectant les procédures informatiques de l'enseigne et en facilitant l'accessibilité numérique du client, le cas échéant. - Utiliser les règles contractuelles pour éviter tout litige en appliquant la réglementation de la location des véhicules en vigueur - Gérer les situations conflictuelles en face à face pour garantir la sécurité des collaborateurs en utilisant des argumentaires commerciaux, des campagnes de communication et actions de négociation gagnant-gagnant - Interpréter les informations clés communiquées au téléphone pour identifier rapidement le besoin du client et les aménagements éventuels à proposer, en appliquant les techniques de reformulation et de questionnement. - Choisir des produits additionnels pour les proposer au client en vue d'atteindre les objectifs fixés par un argumentaire développé - Conclure la location et expliquer au client la facture afin de procéder à l'encaissement, en s'appuyant sur les règles de facturation 	<p>Suite à un parcours de formation :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Une mise en situation professionnelle sous forme d'un entretien de vente portant sur la proposition d'une solution de location adaptée au client et envisageable dans le respect des procédures et en fonction du parc de véhicules, sur la base d'une grille d'évaluation et de scénarii fournis par les services de l'ANFA - Complété d'une étude de cas portant sur la gestion et l'optimisation d'un planning de réservation et sur la connaissance des règles contractuelles et juridiques <p><i>Le sujet sera produit par l'organisme en déclinaison du modèle fourni par les services de l'ANFA</i></p> <p>Candidats en VAE :</p> <p>Le candidat renseigne le dossier de validation en apportant les preuves de ses compétences et en les mettant en relation avec celles requises par le CQP. Ce dossier</p>	<p><u>Qualité de l'accueil du client et de la prise de congé</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ L'entretien de vente auprès du client est personnalisée et centrée sur son besoin. <p><u>Pertinence du questionnement, de la reformulation et du vocabulaire</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Le questionnement opéré auprès du client permet de recueillir les informations utiles à l'opération de réservation. ▪ Le candidat s'exprime dans un vocabulaire adapté, reformule les propos de son client dans un souci de clarté et de compréhension de ses attentes. <p><u>Identification des besoins, et adéquation entre les produits et services proposés et les besoins et attentes du client</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Le candidat identifie les produits et services adaptés au besoin de son client à partir des attentes initialement exprimées. <p><u>Pertinence de l'argumentaire et clarté des explications et conseils donnés au client en face à face ou via des échanges de mails/internet</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ L'argumentaire auprès du client est adapté à chaque produit ou service et rend compte de

	<p>- Formuler les règles juridiques liées à la location pour faire face à un différend</p>	<p>constitue un support pour la validation et pour l'entretien devant le jury.</p>	<p>l'ensemble des services pouvant être proposés.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ L'argumentaire proposé est adapté à la situation (par internet, en agence...). <p><u>Cohérence des produits/services complémentaires et additionnels proposés avec la situation client et la politique commerciale de l'agence</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Les produits et services proposés complémentaires et additionnels proposés au client sont cohérents vis-à-vis de ses besoins et attentes et tiennent compte de la politique commerciale de l'agence. <p><u>Maîtrise des procédures de facturation, encaissements et suivi des contrats de location et des éléments juridiques et contractuels liés à la location de véhicules</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Les procédures de facturation, encaissements et suivi des contrats de location mises en œuvre témoignent de la maîtrise des règles juridiques et contractuelles spécifiques à la location de véhicules. ▪ L'explicitation des pièces contractuelles et leur application auprès du client témoigne de la maîtrise des aspects juridiques et contractuels liés à la location de véhicules. ▪ Le candidat met en œuvre les procédures de facturation et d'encaissement et de suivi des contrats conformément aux
--	--	--	--

			<p>prestations souscrites par le client.</p> <p><u>Maîtrise des techniques de conclusion</u></p> <ul style="list-style-type: none"> La conclusion de l'entretien de vente se traduit par la réassurance du choix du client et par une proposition de réservation. <p><u>Prise en compte de la disponibilité des véhicules et du planning de réservation</u></p> <ul style="list-style-type: none"> L'ensemble des prestations proposées tiennent compte de la disponibilité de flotte de véhicules de l'agence, de leurs spécificités et du planning de réservation de l'agence en temps réel.
<ul style="list-style-type: none"> Livraison du véhicule Reprise des véhicules Vérification du véhicule (départ et retour) 	<p><u>Bloc de compétences :</u></p> <p><u>Livraison, vérification et restitution du véhicule de location</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Vérifier les informations utiles concernant la livraison d'un client professionnel sur site puis, à l'arrivée du véhicule, se présenter auprès de la bonne personne pour livrer le véhicule en conformité avec le contrat de location, dans le respect des procédures de l'enseigne et conformément aux règles d'accessibilité. Anticiper les situations à risques par une attitude neutre et les gérer si besoin avec des réponses adaptées dans le respect des procédures de l'enseigne Contrôler le véhicule en vérifiant l'ensemble des informations nécessaires puis rechercher les écarts entre l'état sortant et entrant lors de la vérification du véhicule 	<p>Suite à un parcours de formation :</p> <ul style="list-style-type: none"> Une mise en situation professionnelle portant sur la livraison (avec vérification du véhicule en amont) ou la reprise d'un véhicule de location à un client professionnel sur la base d'une grille d'évaluation et de scénarii fournis par les services de l'ANFA <p>Candidats en VAE :</p> <p>Le candidat renseigne le dossier de validation en apportant les preuves de ses compétences et en les mettant en relation avec celles requises par le CQP. Ce dossier constitue un support pour la validation et pour l'entretien devant le jury.</p>	<p><u>Qualité de l'échange avec le client lors des opérations</u></p> <ul style="list-style-type: none"> De la livraison à la restitution du véhicule, le candidat personnalise l'accompagnement du client et s'assure de sa bonne compréhension de l'ensemble des opérations effectuées. <p><u>Maîtrise des procédures concernant la livraison et la reprise d'un véhicule de location sur site client</u></p> <ul style="list-style-type: none"> La livraison et la reprise d'un véhicule de location sur site client respecte l'ensemble des étapes clés attendues pour chaque prestation et s'opèrent dans le respect des procédures de sécurité. <p><u>Pertinence de l'utilisation des documents utiles et contractuels et</u></p>

			<p><u>qualité du remplissage de ces documents</u></p> <ul style="list-style-type: none">▪ L'ensemble des documents contractuels et utiles à la qualité de la prestation sont mis à disposition du client ou accessibles dans le véhicule.▪ Les documents fournis sont complétés en conformité avec la politique de l'agence et les règles juridiques et contractuelles liées à la location de véhicule. <p><u>Clarté des informations données à la livraison et au retour du véhicule</u></p> <ul style="list-style-type: none">▪ Le candidat informe le client par un langage clair et adapté de l'ensemble des procédures associées à la livraison et au retour du véhicule. <p><u>Connaissance des principaux risques et dégâts occasionnés lors de la location d'un véhicule</u></p> <ul style="list-style-type: none">▪ Le candidat opère l'ensemble des opérations lié à la location en sensibilisant l'utilisateur aux différents risques et dégâts conformément aux exigences des contrats commerciaux et de la politique de l'enseigne. <p><u>Pertinence de la posture face à une situation conflictuelle ou à risque</u></p> <ul style="list-style-type: none">▪ Le candidat adopte une posture d'écoute active et de bienveillance vis-à-vis du client afin de désamorcer toute situation conflictuelle ou exposant le client à un risque lié à la location d'un véhicule.
--	--	--	--

			<p><u>Identification et vérification exhaustive des points de contrôle du véhicule dans le respect des procédures qualité en vigueur ainsi que des règles d'hygiène et de sécurité</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Le candidat identifie et applique l'ensemble des contrôles du véhicule dans le respect des procédures qualité en vigueur. ▪ Les contrôles effectués sur les véhicules à la livraison et au retour du véhicule s'opèrent en appliquant les règles d'hygiène et de sécurité en vigueur dans l'entreprise.
<ul style="list-style-type: none"> - Contribution à l'approvisionnement de la station en véhicules - Planification et suivi des menues réparations sur véhicules - Production de tableaux de bord / de rapports d'activité (suivi des mouvements de voiture, état du parc...) - Appui aux collaborateurs - Organisation de l'activité de préparation - Application des procédures qualité en vigueur dans l'entreprise 	<p style="text-align: center;"><u>Bloc de compétences :</u> <u>Organisation de l'activité location de véhicules</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Gérer les activités du parc en prenant en compte les véhicules disponibles et les véhicules immobilisés selon les ressources du parc disponible et dans les temps imposés - Analyser les tableaux d'activité en vue d'alerter la hiérarchie en cas d'indicateur critique selon les procédures de l'enseigne - Organiser les tâches des collaborateurs selon les ressources disponibles dans une unité de location dans les temps impartis 	<p>Suite à un parcours de formation :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Une étude de cas portant sur l'organisation des activités d'une agence de location et la gestion du parc de véhicules <p><i>Le sujet sera produit par l'organisme en déclinaison du modèle fourni par les services de l'ANFA</i></p> <p>Candidats en VAE :</p> <p>Le candidat renseigne le dossier de validation en apportant les preuves de ses compétences et en les mettant en relation avec celles requises par le CQP. Ce dossier constitue un support pour la validation et pour l'entretien devant le jury.</p>	<p><u>Maîtrise des règles de gestion optimales d'un parc de véhicules</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Le candidat gère la mise à disposition du parc de véhicules en tenant compte des aléas liés à leur usage et des temps immobilisation nécessaires. ▪ La gestion du parc de véhicules tient compte de critères d'efficacité, d'efficience et de qualité. <p><u>Maîtrise des procédures concernant la planification et le suivi des réparations</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Le candidat identifie les typologies de réparations rencontrées et leurs impacts sur la mise à disposition de la flotte de véhicules.

			<ul style="list-style-type: none">▪ Le candidat identifie le cadre contractuel dans lequel s'opère les réparations rencontrées et propose le suivi adapté. <p><u>Maîtrise des procédures concernant les approvisionnements</u></p> <ul style="list-style-type: none">▪ Le candidat propose un mode de gestion de la flotte de véhicules en adéquation avec le cadre d'approvisionnement rencontré. <p><u>Pertinence des indicateurs clés, des outils et tableaux de bords choisis et utilisés pour le suivi des activités (gestion du parc, gestion des collaborateurs ...)</u></p> <ul style="list-style-type: none">▪ Le candidat identifie et mobilise de façon pertinente l'ensemble des indicateurs clés, des outils et tableaux de suivi de l'activité selon les problématiques rencontrées liées à la gestion de la flotte de véhicules.▪ Le candidat identifie et mobilise de façon pertinente les outils et indicateurs de suivi pour organiser l'activité des collaborateurs d'une agence. <p><u>Connaissance et planification de l'ensemble des activités de la préparation et de la location de véhicules</u></p> <ul style="list-style-type: none">▪ Le candidat propose une organisation (planification) de la flotte de véhicules en tenant compte des spécificités du parc, des aléas pouvant être rencontrés,
--	--	--	---

			<p>du cadre réglementaire en vigueur et de la politique de l'entreprise.</p> <p><u>Identification des indicateurs clés de suivi des activités d'une agence de location et de la gestion d'un parc de véhicules</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Le candidat identifie et mobilise efficacement les différents outils et indicateurs de suivi à sa disposition pour assurer une gestion cohérente des ressources humaines et matérielles d'une agence. ▪ Les indicateurs et outils identifiés tiennent compte de critères d'efficacité, d'efficience et des règles d'hygiène et de sécurité lié à l'activité d'une agence de location de véhicules.
--	--	--	--

Le CQP Agent d'Opérations Location spécialiste est délivré par un jury paritaire composé d'un représentant patronal, d'un représentant salarié et d'un formateur n'ayant pas pris part à l'accompagnement ou à la formation du candidat.

« Le jury reçoit tous les candidats dès lors qu'ils ont acquis l'ensemble des blocs de compétences constituant le CQP Agent d'Opérations Location spécialiste »

L'entretien de narration d'activité devant le jury porte sur l'appréciation des compétences clés du CQP Agent d'Opérations Location spécialiste :

- Argumenter et vendre l'offre produits et services et développer la relation clientèle
- Planifier les réservations, établir et suivre les contrats de location de véhicules
- Livrer et reprendre un véhicule de location
- Prioriser et organiser les activités de location ainsi que la flotte de véhicules