

BLOCS DE COMPETENCES

BC-0 : MANAGEMENT D'EQUIPE

C-0-1 Animer une équipe

C-0-2 Développer les compétences individuelles et collectives

C-0-3 Gérer les conflits

C-0-4 Intégrer les éléments juridiques liés au management

C-0-5 Réaliser les entretiens individuels annuels et professionnels

C-0-6 Recruter et intégrer un collaborateur

BLOCS DE COMPETENCES

BC-0 : RELATION CLIENTÈLE ET COMMERCIALISATION DES PRODUITS ET SERVICES LIÉS À LA LOCATION DE VÉHICULES

C-0-1 Accueillir le client de l'agence de location au comptoir, qualifier sa demande et le conseiller

C-0-2 Répondre aux demandes client reçues par mail et internet, qualifier sa demande et le conseiller

C-0-3 Gérer les situations à risques ou conflictuelles

C-0-4 Accueillir le client de l'agence de location par téléphone, qualifier sa demande et le conseiller

C-0-5 Intégrer les règles contractuelles et juridiques liées à la location de véhicules

C-0-6 Argumenter et vendre les produits et services liés à la location de véhicules

C-0-7 Etablir les contrats de location, réaliser la facturation et les encaissements

C-0-8 Gérer et optimiser un planning de réservations

BLOCS DE COMPETENCES

BC-0 : PILOTAGE DE L'ACTIVITE FINANCIERE ET COMMERCIALE D'UNE AGENCE DE LOCATION

C-0-1 Optimiser la gestion et l'entretien de son parc de véhicules

C-0-2 Gérer les approvisionnements et la relation fournisseur

C-0-3 Manager une démarche qualité

C-0-4 Analyser et suivre les activités d'une agence de location

C-0-5 Coordonner les activités d'une agence de location et de son équipe

C-0-6 Dynamiser la politique de prix pour améliorer la rentabilité d'une agence de location

C-0-7 Gérer administrativement et financièrement une ou plusieurs agences de location

C-0-8 Gérer les litiges et réclamations clients liés à la location de véhicules

BLOCS DE COMPETENCES

BC-0 : DEVELOPPEMENT COMMERCIAL ET MARKETING LIE A LA LOCATION DE VEHICULES

C-0-1 Elaborer une stratégie marketing de l'activité location de véhicules

C-0-2 Définir et élaborer un plan d'actions commerciales, de prospection et de fidélisation pour une agence de location de véhicules

C-0-3 Mettre en oeuvre un plan d'actions commerciales, de prospection et de fidélisation pour une agence de location de véhicules

C-0-4 Agencer et animer une agence de location

C-0-5 Optimiser les ventes par les appels sortants