BLOCS DE COMPETENCES

BC-1 : RELATION CLIENTELE ET COMMERCIALISATION DES PRODUITS ET SERVICES LIES A LA LOCATION DE VEHICULES

C-1-1 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

C-1-2 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

C-1-3 Utiliser les règles contractuelles pour éviter tout litige en appliquant la réglementation de la location des véhicules en vigueur

C-1-4 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

C-1-5 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

C-1-6 Choisir des produits additionnels pour les proposer au client en vue d'atteindre les objectifs fixés par un argumentaire développé

C-1-7 Optimiser la rotation des véhicules en utilisant les outils de gestion et les taux d'utilisation afin d'affecter le bon véhicule aux réservations

C-1-8 Conclure la location et expliquer au client la facture afin de procéder à l'encaissement, en s'appuyant sur les règles de facturation

C-1-9 Formuler les règles juridiques liées à la location pour faire face à un différend

BLOCS DE COMPETENCES

BC-2 : LIVRAISON, VÉRIFICATION ET RESTITUTION DU VÉHICULE DE LOCATION

C-2-1 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

C-2-2 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

C-2-3 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