BLOCS DE COMPETENCES

BC-1 : GESTION COURANTE DE L'EXPLOITATION DE STATIONNEMENT

C-1-1 Interpréter un synoptique de péage en s'appuyant sur les signaux (alarmes) afin de localiser la panne/l'incident et de les traiter rapidement, en alertant les personnes ressources au sein de l'équipe dans le respect des procédures de l'entreprise, des règles d'hygiène, de sécurité/environnement.

C-1-2 Réaliser le contrôle et la maintenance d'un premier niveau de complexité des équipements du parc de stationnement, afin d'en assurer le bon fonctionnement, en effectuant le reporting des interventions, dans le respect des procédures de l'entreprise, des règles d'hygiène, de sécurité/environnement

C-1-3 Réaliser l'entretien et le nettoyage de l'exploitation de stationnement, afin de la maintenir en état de propreté, en sélectionnant les produits et outils préconisés en fonction de la zone à nettoyer dans le respect des procédures de l'entreprise, des règles d'hygiène, de sécurité/environnement.

C-1-4 Réaliser l'entretien et le stockage des produits et équipements de nettoyage, afin de s'assurer de leur disponibilité dans le respect des procédures de l'entreprise, des règles d'hygiène, de sécurité/environnement

BLOCS DE COMPETENCES

BC-2 : SECURISATION DE L'EXPLOITATION, DES BIENS ET DES PERSONNES

C-2-1 Assurer la surveillance régulière de l'exploitation de stationnement, afin de maintenir sa sécurisation, en identifiant les points constitutifs de l'exploitation, en interprétant les signaux relayés par la centrale d'équipements.

C-2-2 Contrôler les équipements de sécurité de l'exploitation, afin de relever un dysfonctionnement, dans le respect des procédures relatives à la sécurisation des biens et des personnes, de l'environnement et des règles d'accessibilité en vigueur.

C-2-3 Rendre compte des dysfonctionnements rencontrés sur le matériel de sécurité de l'exploitation à sa hiérarchie et aux autorités, en utilisant les procédés de report d'information pour effectuer la traçabilité des incidents, en tenant compte des procédures relatives à la sécurisation des biens et des personnes.

C-2-4 Effectuer une levée de doute, afin de distinguer un dysfonctionnement du matériel de sécurité, d'une alerte réelle de risque majeur, en tenant compte des procédures relatives à la sécurisation des biens et des personnes, de l'environnement et des règles d'accessibilité en vigueur.

C-2-5 Mettre en place les premières mesures de sécurité en cas de risque majeur, en adoptant un comportement adapté à la situation, en alertant la clientèle, sa hiérarchie et les autorités dans le respect des procédures relatives à la sécurisation des biens et des personnes, des consignes de sécurité, environnement, accessibilité en vigueur dans l'entreprise

C-2-6 Réaliser la collecte des fonds, afin de les centraliser et les sécuriser en respectant les procédures relatives à la sécurisation des biens et des personnes et les procédures en vigueur dans l'entreprise

C-2-7 Réaliser des rapprochements fiche vacation / fonds de caisse en respectant les modalités de la réalisation de la collecte, afin d'assurer la traçabilité des fonds dans le respect de la réglementation et des procédures de l'entreprise en vigueur

BLOCS DE COMPETENCES

BC-3 : RELATION CLIENT AU SEIN DE L'EXPLOITATION DE STATIONNEMENT

C-3-1 Accueillir le client sur site et à distance, en appliquant les règles de communication et les critères de satisfaction client, afin de donner une bonne image de l'entreprise.

C-3-2 Agir face à des situations conflictuelles et/ou de danger, afin de trouver une issue sereine, en préservant sa sécurité personnelle, en demandant l'appui de sa hiérarchie, dans le respect des consignes de sécurité, environnement, accessibilité en vigueur dans l'entreprise.

C-3-3 Renseigner le client sur une demande tarifaire ou une action promotionnelle en cours en s'appuyant sur le fonctionnement des tarifications et des abonnements en vigueur dans l'entreprise, en tenant compte des consignes de sécurité, environnement, accessibilité en vigueur dans l'entreprise.

C-3-4 Proposer un produit ou un service, en s'appuyant sur l'offre de service et promotionnelle de l'entreprise, afin de répondre aux besoins des clients dans le respect des consignes de sécurité, environnement, accessibilité en vigueur dans l'entreprise.

C-3-5 Identifier et résoudre les demandes des clients en fonction de leur nature, afin d'apporter une réponse rapide et de maintenir la satisfaction client, dans le respect des consignes de sécurité, environnement, accessibilité en vigueur dans l'entreprise

C-3-6 Réaliser des encaissements à l'aide d'un logiciel d'encaissement et d'édition de facture, en fonction des différents types de paiements et d'abonnements dans le respect des consignes de sécurité, environnement, accessibilité en vigueur dans l'entreprise

BLOCS DE COMPETENCES

BC-4 : GESTION COMMERCIALE D'UNE EXPLOITATION DE STATIONNEMENT

C-4-1 Collecter les besoins et les attentes des clients de son exploitation, en fonction de l'offre de service de l'entreprise, afin de les transmettre à la direction commerciale en vue d'élaboration de propositions d'actions commerciales.

C-4-2 Proposer des services associés en fonction du lieu, de la fréquentation, du type de clientèle, afin de développer l'activité de son exploitation, en tenant compte des consignes de sécurité, environnement, accessibilité en vigueur dans l'entreprise.

C-4-3 Suivre la mise en œuvre des campagnes de commercialisation et/ou d'information auprès de la clientèle, afin de s'assurer du développement de l'activité de son exploitation dans le respect des consignes de sécurité, environnement, accessibilité en vigueur dans l'entreprise.

C-4-4 Assurer une veille réglementaire, commerciale et tarifaire en s'appuyant sur la réglementation des parcs de stationnement et des offres de services concurrentes, afin de contribuer à la mise en place d'actions commerciales.

C-4-5 Traiter les réclamations des clients, afin de maintenir leur satisfaction et de contribuer à leur fidélisation, dans le respect des consignes de sécurité, environnement, accessibilité en vigueur dans l'entreprise.

C-4-6 Apporter aux clients des conseils dans le cadre de l'utilisation d'un VE/VH pour optimiser son usage en toute sécurité, en les informant sur les possibilités de stationnement et d'utilisation des bornes de recharge présentes dans l'exploitation, en tenant compte des consignes de sécurité, environnement, accessibilité en vigueur dans l'entreprise.

BLOCS DE COMPETENCES

BC-5 : SUIVI DE L'ACTIVITÉ DE L'EXPLOITATION DE STATIONNEMENT

C-5-1 Effectuer un suivi de son réseau de fournisseurs, afin de s'assurer des conditions de réalisation des contrats en tenant compte des consignes de sécurité, environnement, accessibilité en vigueur dans l'entreprise et en accord avec les principes de développement durable.

C-5-2 Affecter et suivre les travaux de maintenance, d'entretien et de nettoyage en prenant en compte la réglementation, et en vérifiant le niveau d'habilitation des intervenants internes et externes, afin d'assurer une qualité de service dans le respect des consignes de sécurité, environnement, accessibilité en vigueur dans l'entreprise et en accord avec les principes de développement durable.

C-5-3 Suivre les activités de sécurité afin de maintenir le bon niveau de sécurité de l'exploitation et des intervenants dans le respect des consignes de sécurité, hygiène, et environnement en vigueur dans l'entreprise.

C-5-4 Organiser les activités de collecte et d'encaissements, afin de sécuriser les fonds et d'effectuer un suivi des comptes bancaires de l'exploitation, dans le respect des règles budgétaires, des procédures relatives à la sécurisation des biens et des personnes, et des consignes en vigueur dans l'entreprise

BLOCS DE COMPETENCES

BC-6 : COORDINATION D'EQUIPE

C-6-1 Animer une équipe en vue d'entretenir la performance individuelle et collective, à l'aide des techniques de motivation, en appliquant la méthodologie de conduite de réunion, et en tenant compte des situations de handicap éventuelles

C-6-2 Appliquer les règles du droit du travail dans le cadre de sa fonction, pour informer les collaborateurs sur leurs droits et devoirs relatifs à leur activité et adapter ses actions et décisions aux risques identifiés

C-6-3 Repérer les écarts entre les compétences réelles et requises pour coconstruire le plan de développement des compétences des collaborateurs au service d'un projet collectif, en tenant compte des situations de handicap éventuelles.