

BLOCS DE COMPETENCES

BC-1 : MANAGEMENT D'EQUIPE

C-1-1 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-1-2 Traiter les situations conflictuelles, afin de tendre vers un climat de travail serein, en validant conjointement une solution gagnant-gagnant

C-1-3 Recruter un collaborateur pour répondre aux besoins du plan de charge, en définissant le profil attendu, en conduisant un entretien d'embauche, en respectant la réglementation en vigueur et les règles d'accessibilité

C-1-4 Conduire les entretiens individuels, annuels et professionnels dans le respect de la méthodologie définie, de la réglementation en vigueur et des règles d'accessibilité, pour contribuer au développement des compétences du collaborateur

C-1-5 Repérer les écarts entre les compétences réelles et requises pour co-construire le plan de développement des compétences des collaborateurs au service d'un projet collectif, en tenant compte des situations de handicap éventuelles

C-1-6 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-1-7 Accompagner un collaborateur pendant sa prise de poste pour pérenniser son embauche, en respectant les étapes du parcours d'intégration et les règles d'accessibilité

C-1-8 Définir une stratégie de conduite du changement, en définissant les objectifs quantitatifs et qualitatifs, en identifiant les leviers et résistances opérationnels, et en planifiant un plan d'action, afin de créer les conditions de réussite du projet

C-1-9 Mettre en œuvre le projet de conduite du changement (à l'interne et à l'externe), en mobilisant les méthodes et outils adaptés aux spécificités du projet, afin de pérenniser les nouvelles pratiques dans l'entreprise

BLOCS DE COMPETENCES

BC-2 : RELATION CLIENTELE ET COMMERCIALISATION DES PRODUITS ET SERVICES LIES A LA LOCATION DE VEHICULES

C-2-1 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-2-2 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-2-3 Utiliser les règles contractuelles pour éviter tout litige en appliquant la réglementation de la location des véhicules en vigueur

C-2-4 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-2-5 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-2-6 Choisir des produits additionnels pour les proposer au client en vue d'atteindre les objectifs fixés par un argumentaire développé

C-2-7 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-2-8 Conclure la location et expliquer au client la facture afin de procéder à l'encaissement, en s'appuyant sur les règles de facturation

C-2-9 Formuler les règles juridiques liées à la location pour faire face à un différend

BLOCS DE COMPETENCES

BC-3 : PILOTAGE DE L'ACTIVITE FINANCIERE ET COMMERCIALE D'UNE AGENCE DE LOCATION

C-3-1 Gérer la flotte de la (des) station(s) en assurant une utilisation optimale tout en gérant la disponibilité des véhicules du parc en lien avec le gestionnaire de flotte

C-3-2 Assurer l'entretien du parc de véhicule dans le respect des standards en lien avec la maintenance et les fournisseurs

C-3-3 Manager une démarche qualité de l'activité pour accroître la satisfaction clients, en analysant les tableaux de bord, en établissant des plans d'action qualité, et en contrôlant les procédures qualité

C-3-4 Garantir la sécurité du personnel travaillant au sein de l'agence (interne/externe) en faisant respecter les règles d'hygiène, de sécurité, d'accessibilité et de protection de l'environnement, et en agissant quotidiennement afin de limiter les risques professionnels liés à l'activité de la (des) agence(s) et de préserver l'environnement, en établissant et en tenant à jour le document unique

C-3-5 Organiser le travail des équipes pour répertorier les missions et les tâches, en fixant des objectifs, et en tenant compte des situations de handicap éventuelles

C-3-6 Définir la volumétrie des équipes nécessaires et gérer leur planning en cohérence avec le niveau d'activité (pics/saisonnalités) afin d'assurer la meilleure performance de l'agence

C-3-7 Suivre l'activité de location des collaborateurs pour contrôler les écarts entre objectifs réels/fixés, en les accompagnant dans l'atteinte des objectifs, en bâtissant un plan d'action et en suivant ses avancées

C-3-8 Suivre le budget de l'activité de location en identifiant à partir des résultats obtenus, les écarts entre réalisé et prévisionnel pour proposer et mettre en place des solutions de maintien de performance de l'agence

C-3-9 Piloter un plan d'action commercial local, dans le respect de la stratégie de développement de l'entreprise, en impliquant les équipes, pour développer son activité au travers de la vente de produits/services et fidéliser les clients

C-3-10 Traiter les réclamations clients/fournisseurs liés à la location, pour résoudre les litiges et viser la satisfaction et la fidélisation du client, en analysant la nature de la réclamation, en respectant les principales étapes de traitement, en appliquant les méthodes de gestion de conflits, et conformément à la législation en vigueur

C-3-11 Traiter la gestion des dommages et/ou sinistres des véhicules en recueillant auprès des clients/fournisseurs les éléments permettant le traitement du dossier dans le respect des Conditions Générales de Location

C-3-12 Analyser les comptes d'exploitation afin de définir les actions à mener pour améliorer la rentabilité du point de vente pour s'assurer de la rentabilité de l'agence et envisager des corrections si nécessaire

BLOCS DE COMPETENCES

BC-4 : DEVELOPPEMENT COMMERCIAL ET MARKETING LIE A LA LOCATION DE VEHICULES

C-4-1 Elaborer une politique tarifaire en collaboration avec les services concernés, en proposant des prix de location, des produits adaptés au marché et à la typologie des clients pour se positionner par rapport à la concurrence locale et nationale

C-4-2 Négocier les conditions de prestations de location avec des entreprises clientes locales pour augmenter la rentabilité et la compétitivité de la (des) station(s)

C-4-3 Analyser les pertes et les gains du chiffre d'affaires pour mettre en place un plan d'action, de prospection et de fidélisation à l'aide des tableaux de bord

C-4-4 Contribuer à l'élaboration d'une stratégie marketing liée à l'activité de location pour augmenter la rentabilité en ayant bonne connaissance du marché local

C-4-5 Définir une stratégie organisationnelle et fonctionnelle d'une station de location en collaboration avec sa hiérarchie à l'aide des moyens de gestion pour fixer des objectifs clairs et ainsi développer la(es) stations de location

C-4-6 Déclencher des actions promotionnelles afin de permettre à la station de développer sa clientèle et assurer la fidélité à long terme à l'aide des outils d'analyse

C-4-7 Agencer une ou plusieurs stations de location pour mieux servir les clients dans le respect des standards de l'enseigne et des règles d'accessibilité