



## AGENT D'OPÉRATIONS LOCATION DE VÉHICULES POEC

**100%** présentiel

**Public visé :** Cette formation est ouverte aux demandeurs d'emploi

**Prérequis :** Aucun pré-requis

**Accessibilité aux personnes handicapées**  
Contactez-nous pour une étude de vos besoins.

98%

DE TAUX DE  
SATISFACTION

60

ANNÉES D'EXISTENCE  
ET D'EXPÉRIENCE

450

FORMATIONS  
DISPONIBLES

### Objectifs

L'objectif du parcours en POEC est d'apporter des compétences professionnelles au métier d'agent de location de véhicules, et de faciliter par la mise en place pratique, une future intégration en entreprise.

- Acquérir les compétences commerciales et les connaissances techniques pour exercer le métier d'agent de location de véhicule,
- Maîtriser les savoirs de base pour travailler en agence de location (notion de prix, marges, objectifs à réaliser, tenue de caisse, encaissement, devis factures, documents administratifs de la location),
- Connaître les spécificités juridiques des contrats de location et les obligations légales,
- Maîtrise la relation client dans sa globalité de la découverte du besoin client à sa fidélisation,
- Gérer le parc de véhicules : planning, livraison/réception, points de contrôle documents clients,
- Connaître ses points d'appui et ses axes d'amélioration.
- Comprendre l'importance des Softs Skills et du savoir être commercial,
- Favoriser la sortie vers l'emploi.

### Les + de la formation





## AGENT D'OPÉRATIONS LOCATION DE VÉHICULES POEC

### Contenu de la formation

#### **Bloc 1 : Relation clientèle commercialisation des produits et services liés à la location de véhicule**

- Transmettre une excellente image de son entreprise en adoptant une posture de service,
- Savoir traiter une demande client par mail, communiquer à l'écrit,
- Etre capable de gérer les relations par téléphone, prendre en compte, comprendre et qualifier la demande,
- Maîtrise l'entretien de vente, Ventes additionnelles, Procédures administratives





## AGENT D'OPÉRATIONS LOCATION DE VÉHICULES POEC

### Contenu de la formation

#### Bloc 2 : Livraison/Vérification et Restitution du véhicule de location

- Connaître et appliquer les procédures de location (livraison et reprise d'un véhicule),
- Transmettre les informations, la qualité au service du client et de l'entreprise,
- Identification et vérification des points de contrôle du véhicule,
- Repérer les risques et dégâts occasionnés,
- Gérer les litiges administratifs,
- Gestion de conflits,
- Garder une posture professionnelle en toute circonstance,
- Accueil de la clientèle,
- Vente de produits et services,
- Facturation et encaissement,
- Vérification du véhicule (départ et retour),
- Livraison du véhicule à client professionnel,
- Techniques de recherche d'emploi,
- Gestion des émotions et du stress,
- Outils informatique et bureautique,
- Savoir rédiger les documents inhérents à l'épreuve et préparer l'oral du CQP,
- Savoir gérer son temps et ses priorités,
- Gérer la sur-activité et le rush client





# AGENT D'OPÉRATIONS LOCATION DE VÉHICULES POEC

## Modalités, méthodes et outils pédagogiques

- Alternance d'apports théoriques et mises en situation professionnelles
- Accompagnement et suivi individualisé
- Utilisation d'outils numériques
- Travail en mode projet

## Modalités d'évaluation

- Présentation aux épreuves de validation devant un jury habilité
- Examens blancs / Examen ponctuel en fin de formation et/ou en contrôle en cours de formation

## Modalités de financements

Cap Emploi, Entreprise, Opérateurs de Compétences (OPCO), Particulier, Pôle Emploi



## Intervenants

- Une équipe d'intervenants experts dans le domaine des fondamentaux du commerce, de la relation clientèle commercialisation des produits et services liés à la location de véhicule

## Modalités et délai d'accès

- Aucun pré-requis

