

## AGENT D'OPÉRATIONS LOCATION SPÉCIALISTE

### 1/ Dénomination de la qualification :

Agent d'opérations location spécialiste

### 2/ Objet de la qualification :

Le titulaire de la qualification réalise les activités visant la location de véhicules auprès de la clientèle, dans un contexte qui peut l'amener, le cas échéant, à exercer son activité avec une autonomie accrue par rapport à l'agent d'opérations location, notamment dans les stations de taille réduite éloignées d'une structure plus importante ou dans des contextes où l'entité de location est annexe à une activité principale autre.

L'activité de l'agent d'opération location spécialiste s'exerce, de façon autonome dans le cadre de procédures définies, et sous contrôle du chef d'agence.

### 3/ Contenu de la qualification :

A - Activités de service :

Activités concourant à la location de véhicules :

- Accueil de la clientèle (au comptoir / par téléphone...),
- Conseil portant sur les produits et services proposés par l'entreprise,
- Vente de produits et services,
- Livraison et reprise des véhicules,
- Facturation / encaissement,
- Vérification du véhicule (départ et retour),
- Appui aux collaborateurs,
- Contribution à l'approvisionnement de la station en véhicules,
- Planification et suivi des menues réparations sur véhicules,
- Organisation de l'activité de préparation.

B - Activités de gestion administrative :

- Établissement et suivi des contrats de location,
- Enregistrement / modification ou annulation des réservations,
- Établissement, transmission et classement de tous documents internes, administratifs et comptables,
- Classement et mise à jour de la documentation professionnelle,
- Application des procédures qualité en vigueur dans l'entreprise,
- Production de tableaux de bord / de rapports d'activité (suivi des mouvements de voiture, état du parc...)

### 4/ Extensions possibles dans la qualification :

- Gestion des litiges,
- Prospection commerciale,
- Gestion ponctuelle de contacts avec l'administration.

### 5/ Classement :

- Échelon correspondant au contenu principal de la qualification : 6
- Échelons majorés accessibles : 7 / 8
  - . en fonction de l'exercice des extensions possibles décrites au paragraphe 4,
  - . en fonction de l'application de critères valorisants (art. 3.02 d) de la convention collective).

### 6/ Modes d'accès à la qualification :

- Soit par obtention d'une des certifications suivantes, correspondant à l'objet de la qualification :
  - . CAP complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3,
  - . Bac professionnel métiers du commerce et de la vente, préparé sous statut scolaire,
  - . CQP *agent technico-commercial en location de véhicules* (enregistré au RNCP sous le n° 39770),
- Soit par décision directe du chef d'entreprise, en fonction des compétences du salarié, appréciées par rapport au contenu de la qualification (paragraphe 3).

### 7/ Possibilités d'évolution professionnelle :

- Verticale :
  - . coordinateur préparation de véhicules de location (fiche J.17.1)
  - . chef de groupe opérationnel (fiche J.20.1)
- Transversale :
  - . Voir Panorama