

CQP Agent technico-commercial en location de véhicules

RNCP39770 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 4
Code(s) NSF	252w, 312
Formacode(s)	42027
Code(s) ROME	D1204
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Convention collective	3034 — Services de l'automobile (Commerce et réparation de l'automobile, du cycle et du motocycle, activités connexe, contrôle technique automobile, formation des conducteurs)
Date d'enregistrement	31/10/2024
Date d'échéance	31/10/2027

Certificateur(s)

ASS NATIONALE FORMATION AUTOMOBILE · SIRET : 78467149700385

CPNE des services de l'automobile

<https://www.services-automobile.fr/>

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

Le Certificat de Qualification Professionnelle "Agent d'Opérations Location spécialiste " (CQP AOLS) a été créé par la Commission paritaire nationale d'avril 2022.

Ce CQP est une certification délivrée par la branche des services de l'automobile, attestant de l'acquisition des compétences professionnelles nécessaires pour exercer un emploi correspondant à la qualification de branche "Agent technico-commercial en location de véhicules",

positionnée à l'échelon 6 de la Convention collective des services de l'automobile N°3034.

Le titulaire du CQP Agent technico-commercial en location de véhicules 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 technico-commercial en location de véhicules s'exerce, de façon autonome dans le cadre de procédures définies, et sous contrôle du chef d'agence.

Ce Technicien est amené à travailler en agence, dans les villes, les gares ou les aéroports. Il a principalement une clientèle de particuliers ou une clientèle d'affaires.

ACTIVITÉS VISÉES

A - Activités de service :

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...)

COMPÉTENCES ATTESTÉES

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

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

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

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

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

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

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

Formuler les règles juridiques liées à la location pour faire face à un différend

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 et dans le respect des procédures de l'enseigne

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

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

Gérer les activités du parc en prenant en compte les véhicules disponibles et les véhicules immobilisés selon les ressources du parc disponible et dans les temps imposés

Analyser les tableaux d'activité en vue d'alerter la hiérarchie en cas d'indicateur critique selon les procédures de l'enseigne

Organiser les tâches des collaborateurs selon les ressources disponibles dans une unité de location dans les temps impartis

Blocs de compétences

RNCP39770BC01 — Relation clientèle et commercialisation des produits et services liés à la location de véhicules

LISTE DE COMPÉTENCES

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

Élaborer 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

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

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

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

Formuler les règles juridiques liées à la location pour faire face à un différend

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Une mise en situation professionnelle sous forme d'un entretien de vente portant sur la proposition d'une solution de location adaptée au client et envisageable dans le respect des procédures et en fonction du parc de véhicules

Complétée d'une étude de cas portant sur la gestion et l'optimisation d'un planning de réservation et sur la connaissance des règles contractuelles et juridiques

RNCP39770BC02 — Livraison, vérification et restitution du véhicule de location

LISTE DE COMPÉTENCES

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

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

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

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Une mise en situation professionnelle portant sur la livraison (avec vérification du véhicule en amont) ou la reprise d'un véhicule de location à un client professionnel

RNCP39770BC03 — Organisation de l'activité location de véhicules

LISTE DE COMPÉTENCES

Gérer les activités du parc en prenant en compte les véhicules disponibles et les véhicules immobilisés selon les ressources du parc disponible et dans les temps imposés

Analyser les tableaux d'activité en vue d'alerter la hiérarchie en cas d'indicateur critique selon les procédures de l'enseigne

Organiser les tâches des collaborateurs selon les ressources disponibles dans une unité de location dans les temps impartis

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Une étude de cas portant sur l'organisation des activités d'une agence de location et la gestion du parc de véhicules

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

L'Agent technico-commercial en location de véhicules travaille en agence, dans les villes, les gares ou les aéroports. Il a principalement une clientèle de particuliers ou une clientèle d'affaires.

Le domaine de la location de véhicule courte durée est représenté par différentes agences de location, qui peuvent être des succursales de grandes chaînes internationales

et nationales ou des franchises de ces chaînes (TPE indépendantes). La location de courte durée est proposée aussi dans les concessions automobiles.

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

Agent technico-commercial en location de véhicules

Chargé de clientèle polyvalent

Agent d'opération Location spécialiste

Marché du travail

Indicateurs au niveau des familles professionnelles (FAP) des métiers visés, agrégés au niveau national — France Travail / DARES (open data).

Tension de recrutement (DARES 2024)	Faible (2/5)
Facteurs principaux	Non-durabilité de l'emploi, Intensité d'embauche, Lien formation-emploi
Salaire médian (mensuel)	1 793 €
Diplôme le plus fréquent	Diplôme de niveau bac+2 (DUT, BTS, Deug ou équivalent) en services aux personnes (22 % des actifs en emploi)
Familles professionnelles (FAP)	J4X63 — Employés du tourisme et agent de billetterie des transports · tension 2/5 (Faible) J5X81 — Techniciens et agents de maîtrise du tourisme · tension 2/5 (Faible)
Projets de recrutement (BMO 2026)	5 695
Jugés difficiles à recruter	27 %
Emplois saisonniers	67 %
Familles professionnelles (FAP)	J4X63 — Employés du tourisme et agent de billetterie des transports J5X81 — Techniciens et agents de maîtrise du tourisme

Voies d'accès

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

Tout candidat motivé par le métier d'Agent technico-commercial en location de véhicules ayant satisfait aux tests d'aptitude et de motivation proposés par l'organisme de formation.

COMPOSITION DU JURY — FORMATION CONTINUE, CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION, VAE

Le jury est composé de trois membres : deux professionnels (un représentant des organisations professionnelles et un représentant des organisations syndicales de salariés représentées en C.P.N.) et d'un formateur, n'ayant pas pris part à l'accompagnement ou à la formation, désigné par l'ANFA.

Base légale

Date de décision	31/10/2024
Durée de l'enregistrement	3 ans
Date d'échéance de l'enregistrement	31/10/2027
Date de dernière délivrance possible	31/10/2031

Statistiques

Année	Certifiés	Dont VAE	Insertion 6 mois	Métier 2 ans
2021	4	4	100 %	—
2020	5	5	100 %	—

Liens avec d'autres certifications

ANCIENNES VERSIONS

RNCP37441

CORRESPONDANCES (PAR BLOCS)
RNCP37441

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF

<https://www.anfa-auto.fr/rncsa/agent-doperations-location>

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/39770/>