

## OÙ FAIRE VOTRE FORMATION ?



### UNE FORMATION QUI PAYE

Vous êtes considéré comme salarié en formation. Cette formation est suivie en contrat de professionnalisation.

### OBTENTION DU TITRE

La formation du GNFA vous permet d'acquérir les compétences, aptitudes et connaissances du métier de Agent de Comptoir location de véhicules, dont la maîtrise est attestée par un certificat de qualification professionnelle délivré par l'ANFA au nom de la branche des Services de l'Automobile. L'ensemble des 2 blocs de compétences devra être validé pour pouvoir se présenter devant le jury paritaire.

#### EN CAS D'ÉCHEC

Le candidat reçoit une attestation de réussite des blocs de compétences qui sont acquis à vie. Le candidat en tant que candidat libre, a un an pour obtenir le bloc de compétences manquant. Au-delà de ce délai, le candidat devra le repasser soit sous un contrat en alternance, soit en formation continue, soit en VAE.

### ÉVOLUTIONS POSSIBLES



### COMMENT POSTULER ?

Déposez votre cv ici :



# AGENT DE COMPTOIR LOCATION DE VÉHICULES

FORMATION EN ALTERNANCE AVEC L'ÉCOLE NATIONALE DU GNFA

DES FORMATIONS EN ALTERNANCE PARTOUT EN FRANCE



FORMATION  
PRISE EN CHARGE  
ET RÉMUNÉRÉE



GNFA-AUTO.FR



## VOTRE MISSION D'AGENT DE COMPTOIR LOCATION DE VÉHICULES

Il réalise les activités visant la location de véhicules auprès d'une clientèle de particuliers ou de professionnels, au sein d'une agence de location et prend en charge les réservations par téléphone, par mail ou via le site internet.

Il accueille et conseille les clients, vérifie les véhicules et procède à l'encaissement. Il réalise la livraison et de la restitution du véhicule loué.

En plus de ces activités de service, il gère le suivi des contrats de location et classe les documents administratifs et comptables de l'agence.

Son activité s'exerce sous le contrôle du chef d'agence ou d'un chef de groupe opérationnel.

## VOTRE FORMATION D'AGENT DE COMPTOIR LOCATION DE VÉHICULES

Elle permet d'acquérir les compétences et aptitudes et connaissances du métier.

Cette formation vous prépare aux techniques professionnelles :

- Accueillir le client en agence de location de voitures
- Gérer et optimiser les réservations
- Gérer les litiges et réclamations clients
- Gérer des appels téléphoniques entrants et sortants
- Le conseil et le service client en agence de location

## QUI PEUT POSTULER ?



À partir de  
**18 ans**



Titulaire  
du **Permis B**

## POURQUOI FAIRE LE CHOIX DE L'ALTERNANCE ?



Formation courte de **6 mois**



Des formateurs **professionnels**



**1 semaine** en centre de formation GNFA  
**3 semaines** en entreprise

## DURÉE DE LA FORMATION ET DOMAINES D'ENSEIGNEMENT

**254 H / 6 MOIS**

### RELATION CLIENTÈLE ET COMMERCIALISATION DES PRODUITS ET SERVICES LIÉS À LA LOCATION DE VÉHICULES

- Employer les techniques d'accueil et les postures professionnelles adaptées à une agence de location
- S'approprier l'offre de location
- Proposer une solution de location adaptée à la demande du client
- Acquérir une méthodologie type d'entretien téléphonique
- Appliquer les techniques de traitement des objections lors d'un appel téléphonique
- Découvrir les composants essentiels d'un VL

154 H



### LIVRAISON, VÉRIFICATION ET RESTITUTION DU VÉHICULE DE LOCATION

- Appliquer les procédures de départ d'un véhicule
- Utiliser la méthodologie pour effectuer le retour du véhicule
- Estimer l'impact des réclamations
- Utiliser des méthodes d'argumentation pour répondre à une réclamation

56 H



### PRÉPARATION À L'ENTRETIEN AVEC LE JURY

7 H



### RÉGULATION PÉDAGOGIQUE

35 H



### ÉPREUVES DE VALIDATION DES BLOCS DE COMPÉTENCES

2 H

