

## LES CENTRES DE FORMATION GNFA



### LE STATUT DE VOTRE ALTERNANT

Votre alternant est considéré comme salarié en formation. Cette formation est suivie en contrat de professionnalisation.

### L'OBTENTION DU TITRE

La formation du GNFA apporte à votre futur Agent de Comptoir location de véhicules les compétences, aptitudes et connaissances métier, correspondant à vos besoins et conformes à vos exigences. Elle débouche sur 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.

### LE COÛT DE LA FORMATION

Pour les alternants en contrat de professionnalisation le coût horaire est de 25 €. La totalité de la formation est prise en charge par l'OPCO Mobilités et une aide à l'embauche de 2000 € est possible pour les demandeurs d'emploi et de 4000€ pour les + de 45 ans : <https://entreprendre.service-public.fr/vosdroits/F35391>

### POUR PLUS D'INFORMATIONS

Consultez le site [www.gnfa-auto.fr](http://www.gnfa-auto.fr) ou scannez le QR Code.



# RECRUTEZ VOTRE FUTUR AGENT DE COMPTOIR LOCATION DE VÉHICULES

FORMATION EN ALTERNANCE AVEC L'ÉCOLE NATIONALE DU GNFA

DES FORMATIONS EN ALTERNANCE PARTOUT EN FRANCE



CONTRAT DE  
PROFESSIONNALISATION



GNFA-AUTO.FR



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

Votre alternant prendra en charge les activités de location de véhicules pour une clientèle de particuliers ou de professionnels au sein de votre agence de location. Il gère les réservations par téléphone, par mail ou via votre site internet. Il accueille et conseille vos clients, vérifie les véhicules et procède à l'encaissement. Il assure la livraison et la restitution des véhicules loués. En plus de ces activités de service, il s'occupe du suivi des contrats de location et du classement des documents administratifs et comptables de l'agence. Son activité s'effectue sous la supervision du chef d'agence ou d'un chef de groupe opérationnel.

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

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

Cette formation prépare vos collaborateurs aux techniques professionnelles qui lui permettront la réalisation d'activités de :

- 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

## LES CONDITIONS DE RECRUTEMENT



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

