

PROGRAMME DE LA FORMATION

A TRANSMETTRE A VOTRE DEMANDE DE FINANCEMENT

ANNEXE DE L'ARTICLE 1 DU CONTRAT DE FORMATION

FORMATION CQP AGECE (Auxiliaire de Gestion des Ecoles de Conduite)

Durée de la formation :

123 heures de formation en présentiel + 70 heures de stage école de conduite

Public visé et prérequis :

- Être titulaire d'un niveau 4 dans le domaine ou en lien avec la gestion administrative et le secrétariat
- Être en activité dans une école de conduite
- Exercer déjà des missions en lien avec l'accueil, l'organisation administrative ou la gestion des dossiers clients
- Avoir une expérience professionnelle significative dans le secteur ou des compétences transférables dans le domaine administratif
- Être motivé à valider ses acquis et à les formaliser par une certification reconnue par la branche professionnelle automobile

Modalités d'accès :

- Satisfaire aux prérequis ANFA et prérequis LUQTO (CV + Lettre de motivation)

Objectif(s) de l'action de formation :

- Accueillir la clientèle sur site, en créant un climat d'échange positif et en utilisant des techniques de reformulation et de questionnements adaptées, pour identifier ses besoins et attentes, conformément aux règles d'accessibilité
- Informer la clientèle des prestations proposées, en intégrant les éléments juridiques et commerciaux, en mettant en exergue les valeurs de l'entreprise et en facilitant la compréhension des enjeux réglementaires, pour accompagner les potentiels prospects à sélectionner l'offre commerciale adaptée
- Renseigner le client à distance, en s'appuyant sur des outils de communication digitaux, et par l'usage de techniques de questionnement et de reformulation, en traitant les éventuels objections et freins, afin d'aboutir à une relation en face à face visant une prestation commerciale
- Accompagner physiquement les candidats aux examens du permis de conduire, en proposant une organisation logistique, matérielle et humaine adaptée, en s'entretenant avec les interlocuteurs mobilisés pour contribuer à son bon déroulement et à la sécurité du candidat, dans le respect de la réglementation en vigueur
- Traiter l'insatisfaction de la clientèle, en identifiant sa source par des techniques de questionnements et de reformulation, en proposant une éventuelle solution de remédiation ou en orientant vers l'interlocuteur adapté, pour désamorcer l'émergence d'un conflit.
- Planifier l'organisation des sessions de formations et d'examens, à l'aide des outils numériques adaptés, en tenant compte de la disponibilité des ressources humaines, logistiques et matérielles et des exigences des prescripteurs pour contribuer à une organisation optimale du centre, en tenant compte des situations de handicap éventuelles
- Recueillir les informations utiles auprès des candidats, en les intégrant aux formulaires, logiciels et plateformes dédiées, pour constituer et réaliser le suivi de leurs dossiers administratifs, conformément au cadre réglementaire en vigueur et aux exigences qualité, et en tenant compte des situations de handicap éventuelles
- Préparer le règlement des prestations proposées, en émettant les pièces utiles à la facturation, en tenant compte des modalités de financements existants, à l'aide d'outils adaptés (plateformes, logiciels...) et explicitant les modalités aux clients, pour assurer l'encaissement des prestations fournies
- Réaliser le reporting des prestations réalisées auprès de sa hiérarchie, en renseignant les outils de suivi de l'activité et en les mettant à jour, en tenant compte des exigences réglementaires et qualité afin de garantir la conformité du suivi administratif des prestations du centre
- Comprendre les fondamentaux du risque électrique

Unités de compétences constitutives du bloc :

- Accueillir la clientèle sur site, en créant un climat d'échange positif et en utilisant des techniques de reformulation et de questionnements adaptées, pour identifier ses besoins et attentes, conformément aux règles d'accessibilité
- Informer la clientèle des prestations proposées, en intégrant les éléments juridiques et commerciaux, en mettant en exergue les valeurs de l'entreprise et en facilitant la compréhension des enjeux réglementaires, pour accompagner les potentiels prospects à sélectionner l'offre commerciale adaptée
- Renseigner le client à distance, en s'appuyant sur des outils de communication digitaux, et par l'usage de techniques de questionnement et de reformulation, en traitant les éventuels objections et freins, afin d'aboutir à une relation en face à face visant une prestation commerciale

PROGRAMME DE LA FORMATION

A TRANSMETTRE A VOTRE DEMANDE DE FINANCEMENT

ANNEXE DE L'ARTICLE 1 DU CONTRAT DE FORMATION

- Accompagner physiquement les candidats aux examens du permis de conduire, en proposant une organisation logistique, matérielle et humaine adaptée, en s'entretenant avec les interlocuteurs mobilisés pour contribuer à son bon déroulement et à la sécurité du candidat, dans le respect de la réglementation en vigueur
- Traiter l'insatisfaction de la clientèle, en identifiant sa source par des techniques de questionnements et de reformulation, en proposant une éventuelle solution de remédiation ou en orientant vers l'interlocuteur adapté, pour désamorcer l'émergence d'un conflit.
- Planifier l'organisation des sessions de formations et d'examens, à l'aide des outils numériques adaptés, en tenant compte de la disponibilité des ressources humaines, logistiques et matérielles et des exigences des prescripteurs pour contribuer à une organisation optimale du centre, en tenant compte des situations de handicap éventuelles
- Recueillir les informations utiles auprès des candidats, en les intégrant aux formulaires, logiciels et plateformes dédiées, pour constituer et réaliser le suivi de leurs dossiers administratifs, conformément au cadre réglementaire en vigueur et aux exigences qualité, et en tenant compte des situations de handicap éventuelles
- Préparer le règlement des prestations proposées, en émettant les pièces utiles à la facturation, en tenant compte des modalités de financements existants, à l'aide d'outils adaptés (plateformes, logiciels...) et explicitant les modalités aux clients, pour assurer l'encaissement des prestations fournies
- Réaliser le reporting des prestations réalisées auprès de sa hiérarchie, en renseignant les outils de suivi de l'activité et en les mettant à jour, en tenant compte des exigences réglementaires et qualité afin de garantir la conformité du suivi administratif des prestations du centre.

Moyens techniques mis en œuvre :

Les moyens techniques mis en œuvre sont conformes au cahier des charges et au référentiel de l'ANFA - organisme certificateur de la formation sus visée - qui ont fait l'objet de l'habilitation numéro DHFC2025_IDFR001 jusqu'au 15/10/2028.

Ils sont composés des moyens humains (équipe pédagogique et référents) et des moyens matériels (locaux - outils pédagogiques, administratifs et multimédia - véhicules).

Moyens permettant de suivre l'exécution de l'action et d'en apprécier les résultats :

Les outils permettant de suivre l'exécution de l'action seront :

- La « Feuille d'émargement » signée par le stagiaire et le formateur par demi-journée de formation, l'objectif étant de justifier la réalisation de la formation.
- Les heures de régulation imposées par le certificateur.
- La procédure de lutte contre le décrochage.
- Les Evaluations de bloc
- L'Entretien de Narration

Modalités d'évaluation :

- Simulation d'un accueil et d'un renseignement client visant une inscription au permis de conduire.
- Simulation complémentaire : traitement d'une insatisfaction client liée à l'inscription à un examen.
- Étude de cas par la constitution de dossiers administratifs de candidats de l'inscription à la facturation
- Entretien devant le jury

Moyens permettant d'apprécier les résultats de l'action :

Le suivi de l'action donnera lieu à la délivrance d'une attestation de suivi de formation et des documents réglementaires de la certification Qualiopi pour les organismes de formations. Le résultat favorable à l'action donnera lieu à la délivrance d'une certification dans le cadre des formations rattachées aux CQP de l'ANFA.

Accessibilité aux personnes handicapées :

Lusto ne rend pas accessible cette formation aux personnes à mobilité réduite mais accompagne les candidats porteurs de troubles (DYS, TDA/H...) dans leur formation.

Plus d'informations :

www.lusto.fr
contact@lusto.fr
06.27.25.41.84