

## BLOCS DE COMPETENCES

### BC-1 : ACCOMPAGNER LA CLIENTÈLE D'UNE ÉCOLE DE CONDUITE

**C-1-1** 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.

**C-1-2** 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

**C-1-3** 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

**C-1-4** 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

**C-1-5** 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

## BLOCS DE COMPETENCES

### **BC-2 : GÉRER L'ORGANISATION ADMINISTRATIVE DES SESSIONS DE FORMATIONS ET D'EXAMENS D'UNE ÉCOLE DE CONDUITE**

**C-2-1** 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

**C-2-2** 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

**C-2-3** 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

**C-2-4** 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