D1238
CHEF / CHEFFE D'AGENCE DE LOCATION DE VÉHICULES

Autres emplois décrits

- Responsable de comptoir en location de voitures

Définition

Le chef d'agence de location de véhicules encadre des équipes de gestion et de commercialisation des véhicules de location.

- Gère le parc de véhicules disponibles à la location en analysant des tableaux de bord pour le suivi
- Optimise la satisfaction client en élaborant des procédures qualité, traite les réclamations des fournisseurs et des clients
- Supervise les opérations quotidiennes de l'agence, incluant la gestion des réservations et des retours de véhicules
- Développe des stratégies commerciales proposant une politique de prix dynamique pour augmenter la rentabilité de l'agence
- Organise les activités du secteur de la location (comptoir, téléphone, suivi de flotte, etc.)
- Participe à l'organisation fonctionnelle de l'agence et des lieux de location

Accès à l'emploi

Cet emploi est accessible avec un CQP Chef d'agence de location ou un BTS Négociation et digitalisation de la relation client aussi en management commercial opérationnel.

Certifications et diplômes :

- Titre professionnel manager d'unité marchande
- Manager d'unité marchande [Polynésie Française]
- BTS management commercial opérationnel

Compétences

Savoir-faire

Savoir-faire principaux

Développement économique

- Négocier les conditions de prestation de location de véhicules avec des entreprises locales
- Mettre en oeuvre des actions commerciales et promotionnelles
- Traiter les réclamations client de l'agence de location
- Elaborer des plans d'action pour atteindre les objectifs de vente
- Conclure une transaction
- Calculer les marges, la rentabilité d'un produit ou d'une activité
- Accueillir le client à distance (téléphone, internet) ou comptoir de l'agence de location

Management, Social, Soin

- Animer, coordonner une équipe
- Organiser le travail d'une équipe

Production, Construction, Qualité, Logistique

- Promouvoir des pratiques de travail sécuritaires parmi le personnel
- Contribuer à la construction d'une démarche qualité de l'activité pour accroître la satisfaction clients ou fournisseurs

Pilotage, Gestion, Cadre réglementaire

- Analyser les résultats obtenus, les différents niveaux de marge et les indicateurs et ratios de référence

© Copyright octobre 2026 France Travail - Reproduction et diffusion interdites sans l'accord de France Travail

Savoir-faire secondaires

Développement économique

- Proposer une solution de location de véhicule répondant aux attentes et au besoin du client
- Mettre en œuvre des stratégies pour augmenter la satisfaction client
- Conduire un entretien d'identification des attentes et besoin du client de l'agence de location
- Conseiller le client de l'agence de location sur des services et produits périphériques
- Présenter les fonctionnalités et le fonctionnement du véhicule de location au client
- Construire un plan d'actions correctives de l'activité de location de véhicules
- Définir une stratégie de conduite du changement
- Mettre en œuvre le projet de conduite du changement à l'interne et à l'externe
- Optimiser les processus de maintenance des véhicules

Management, Social, Soin

- Conduire les entretiens individuels annuels et professionnels
- Superviser et évaluer les performances de l'équipe
- Recruter un collaborateur
- Repérer les écarts entre les compétences réelles et requises

Production, Construction, Qualité, Logistique

- Renforcer la sécurité des transactions
- Vérifier l'état général, le fonctionnement du matériel de location et identifier des anomalies
- Superviser le nettoyage et la maintenance des véhicules
- Contrôler régulièrement l'état des véhicules retournés
- Gérer le flux des véhicules

Pilotage, Gestion, Cadre réglementaire

- Participer à la gestion du budget de ses activités
- Etablir et assurer un plan de maintenance de la flotte de véhicules
- Faire appliquer la législation dans la location de véhicules
- Appliquer les règles du droit du travail
- Respecter les conditions générales de vente
- Gérer des réclamations et litiges
- Assurer le suivi des garanties

Coopération, Organisation et Développement de ses compétences

- Sensibiliser les équipes aux actions à mener (marketing, marges etc.)
- Traiter les situations conflictuelles entre collaborateurs

© Copyright octobre 2026 France Travail - Reproduction et diffusion interdites sans l'accord de France Travail

Savoir-être professionnels

- Organiser son travail selon les priorités et les objectifs
- Faire preuve d'autonomie
- Faire preuve de leadership

Savoirs

Techniques professionnelles

- Techniques de merchandising
- Techniques de vente et de négociation
- Gestion des inventaires
- Optimisation de la gestion de flotte

Normes et procédés

- Organisation et optimisation des processus
- Réglementation commerciale
- Réglementation liée aux véhicules

Domaines d'expertise

- Méthodologie de suivi d'indicateurs commerciaux
- Techniques d'élaboration de budget
- Management d'équipe
- Gestion des contrats de location
- Gestion des paiements
- Suivi des performances de vente commerciale
- Gestion des stocks et des inventaires

Produits, outils et matières

- Utilisation de logiciels de gestion de flotte de véhicules — Transition numérique

Contextes de travail

Conditions de travail et risques professionnels

- Déplacements professionnels
- En contact avec du public

© Copyright octobre 2026 France Travail - Reproduction et diffusion interdites sans l'accord de France Travail

Horaires et durée du travail

- Travail en journée
- Travail le samedi

Lieux et déplacements

- Zone nationale

Publics spécifiques

- Clientèle d'affaires
- Clientèle de particuliers
- Clientèle de professionnels

Statut d'emploi

- Salarié secteur privé (CDI, CDD)

Types de structures

- Entreprises et milieux professionnels

Secteurs d'activité

- Automobile

© Copyright octobre 2026 France Travail - Reproduction et diffusion interdites sans l'accord de France Travail