

CHARGÉ DE CLIENTÈLE LOCATION LONGUE DURÉE

1/ **Dénomination de la qualification :**

Chargé de clientèle location longue durée

2/ **Objet de la qualification :**

Le chargé de clientèle location longue durée gère le parc de véhicules de son portefeuille clients.

Interlocuteur privilégié du client, il le conseille, le renseigne, participe à la résolution de problèmes et joue un rôle d'interface entre le client et les différents services de l'entreprise.

Son activité s'exerce à l'intérieur et/ou à l'extérieur de l'entreprise.

3/ **Contenu de la qualification :**

A - Activités relatives à la cotation :

- Élaboration de devis de Location Longue Durée,
- Envoi du devis au client,
- Explication du devis,
- Relance du client le cas échéant.

B - Activités relatives à la commande :

- Vérification des commandes de véhicules et accessoires,
- Commande auprès des fournisseurs, dans le respect de la politique de l'entreprise,
- Contrôle et suivi des accusés réception de commande.

C - Activités relatives à la gestion d'un portefeuille client :

- Proposition de solutions d'ajustement au client ou de renouvellements en fonction des analyses de parcs,
- Conseil et information au client sur le contrat, la facturation, les prestations de services,
- Gestion des litiges et réclamations clients, en coordination avec les services concernés,
- fidélisation de la clientèle, en collaboration avec les attachés commerciaux LLD,
- Application des procédures Qualité en vigueur.

4/ **Extensions possibles dans la qualification :**

- Activités relatives au suivi de la livraison de véhicule.

5/ **Classement :**

- Échelon correspondant au contenu principal de la qualification : 9
- Échelons majorés accessibles : 10 / 11

6/ **Modes d'accès à la qualification :**

- Soit par obtention d'une des certifications suivantes, dans le domaine de la vente :
 - . Bac professionnel métiers du commerce et de la vente, préparé en alternance sous contrat de travail ou formation continue,
 - . CQP vendeur, complété par une pratique professionnelle permettant d'assurer les activités figurant au paragraphe 3,
 - . CQP chargé de clientèle location longue durée,
- Soit par décision directe du chef d'entreprise, en fonction des compétences du salarié, appréciées par rapport au contenu de la qualification (paragraphe 3).

7/ **Possibilités d'évolution professionnelle :**

- Verticale :
Conseiller commercial LLD (J.23.2)
- Transversale :
Voir Panorama