

## CHEF DE GROUPE OPÉRATIONNEL

### 1/ Dénomination de la qualification :

Chef de groupe opérationnel

### 2/ Objet de la qualification :

Le chef de groupe organise et anime une équipe et participe à la gestion d'une station de location ou d'une activité de location partie intégrante d'une structure de taille importante. Il est placé sous la responsabilité d'un chef d'agence de location.

### 3/ Contenu de la qualification :

A - Activités relatives au management d'une station de location ou d'une activité partie intégrante d'une structure de taille importante :

- Encadrement de salariés,
  - Appui aux salariés de la station de location pour la réalisation de toutes activités opérationnelles, techniques et commerciales...
  - Réalisation et/ou encadrement de l'ensemble des activités administratives et comptables relatives au fonctionnement de la station de location.
- Sous la responsabilité d'un chef d'agence de location, le chef de groupe opérationnel s'assure de l'application des règles, des normes et des procédures qui régissent l'activité de la station de location.

B - Activités commerciales :

- Accueil, conseil et vente à la clientèle,
- Établissement de relations avec la clientèle,
- Établissement de contrats de location,
- Mise en œuvre d'actions promotionnelles,
- Règlement d'éventuels litiges.

C - Activités de gestion et d'organisation :

- Suivi de la flotte de véhicules,
- Établissement / transmission et classement de tous documents à caractère administratif et commercial,
- Tenue de tableaux de bord relatifs à l'activité de la station de location,
- Classement / mise à jour de la documentation professionnelle,
- Application des démarches qualité, des règles du droit du travail, d'hygiène et de sécurité.

### 4/ Extensions possibles dans la qualification :

- Participation au développement commercial local,
- Gestion des contacts avec l'administration.

### 5/ Classement :

- Échelon correspondant au contenu principal de la qualification : 20
- Échelons majorés accessibles : 21 / 22
  - . en fonction de l'exercice des extensions possibles décrites au paragraphe 4,
  - . en fonction de l'application de critères valorisants (art. 3B.02 d) de la convention collective).

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

- Soit par obtention d'une des certifications suivantes correspondant à l'objet de la qualification :
  - . BTS négociation et digitalisation de la relation client,
  - . BTS management commercial opérationnel,
  - . *CQP chef d'équipe opérationnel d'agence de location de véhicules*,
- 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 :
  - . chef d'agence(s) de location (fiche J.23.1)
- Transversale :  
Voir Panorama