



Association Nationale  
pour la Promotion de  
l'Education Routière

## Certificat de Qualification Professionnelle

Responsable d'Unité(s) d'Enseignement de la Sécurité Routière et de la Conduite

Action de formation n° 1 - Aspects juridiques de la gestion des ressources humaines

### PROGRAMME DE FORMATION

**Objectifs :**

- Intégrer et appliquer les bases de la législation du travail dans l'école de conduite ;
- Intégrer les éléments d'un contrat de travail ;
- Respecter la réglementation concernant les ruptures du contrat de travail ;
- Respecter les droits des salariés ;
- Intégrer les notions de déontologie, de loyauté et de réserve professionnelle ;
- Intégrer les notions de discrimination et d'éthique de l'entreprise.

**Prérequis pour suivre la formation :**

- Niveau V souhaitable ;
- Maîtrise des niveaux de base de lecture, d'écriture et de calcul ;
- Capacités d'analyse et de synthèse ;
- Positionnement avant entrée en formation.

**Public visé :**

- Exploitant et enseignant de la conduite automobile et de la sécurité routière ;
- Personnel administratif ;
- Demandeur d'emploi.

**Durée de formation :**

- 14 heures (2 jours sur semaine n° 1)

**Effectif du stage :**

- Entre 6 et 12 stagiaires

**Méthodes et techniques pédagogiques :**

- Méthode active et participative (brainstorming, réflexion collective) ;
- Méthode expositive pour les apports de contenus ;
- Études de cas en sous-groupes ;
- Mises en situation ;
- Remise de supports sous format papier et/ou numérique.

**Moyens d'évaluation :**

- Évaluations formatives et sommatives ;
- Évaluation certificative des unités de compétences du CQP RUESRC ;  
- UC 2 du bloc 1 : " Intégrer les éléments juridiques liés au management ".
- Questionnaire de satisfaction " à chaud ".

## Action de formation n° 1 - Aspects juridiques de la gestion des ressources humaines

### Appliquer le droit du travail dans l'école de conduite :

- **Sources du droit du travail :**

- Droit international
- Droit communautaire
- Sources nationales
- Sources négociées

- **Instances représentatives du personnel :**

- Rôles, fonctions et missions :
  - \* délégué(s) du personnel
  - \* comité d'hygiène de sécurité et des conditions du travail (CHSCT)
  - \* comité d'entreprise (CE)
  - \* délégué(s) syndical(aux)

- **Contrat de travail :**

- Registre du personnel :
  - \* réglementation ;
  - \* personnes concernées
  - \* mentions obligatoires
- Différents types de contrats de travail :
  - \* CDI
  - \* CDD
  - \* temps partiel
  - \* contrat de professionnalisation

- **Rupture du contrat de travail :**

- À l'initiative du salarié :
  - \* forme de la démission
  - \* conséquences de la démission
- À l'initiative de l'employeur :
  - \* licenciement pour motif personnel
  - \* licenciement pour motif économique
  - \* licenciement pour faute
- Cas particulier de la rupture conventionnelle
- Départ à la retraite :
  - \* à l'initiative du salarié
  - \* à l'initiative de l'employeur
- Préavis :
  - \* rupture unilatérale
  - \* durée
- Documents à établir
  - \* certificat de travail
  - \* reçu pour solde de tout compte
  - \* attestation Pôle Emploi

- **Droits et devoirs des salariés :**

- Temps de travail :
  - \* durées du travail
  - \* heures supplémentaires
- Repos
  - \* durée des repos
  - \* conversion des heures supplémentaires en repos de remplacement

- Congés
  - \* jours fériés
  - \* congés payés
  - \* congés exceptionnels pour événements personnels
  - \* congés au bénéfice des parents
- Rémunération
  - \* salaires minima conventionnels garantis
  - \* salaire mensuel de référence
  - \* cotisations obligatoires
- Droit de retrait des salariés
- Permis de conduire et autorisation d'enseigner
- Déontologie professionnelle
- Loyauté et réserve professionnelle

- **Droits à la formation tout au long de la vie :**

- Introduction
- Prise en charge financière de la formation
- Différentes catégories d'actions de formation
- Différents modes d'accès à la formation :
  - \* plan de formation de l'entreprise
  - \* compte personnel de formation (CPF)
  - \* congé individuel de formation (CIF)
  - \* période de professionnalisation
  - \* conseil en évolution professionnelle (CEP)
  - \* organisme paritaire de branche (ANFA)
  - \* prime de formation-qualification

- **Discriminations et éthique de l'entreprise :**

- Discriminations :
  - \* définition
  - \* personnes protégées
  - \* motifs de discrimination interdits
  - \* différences de traitements admises
  - \* recours des victimes et témoins de discrimination
  - \* qui peut intervenir en cas de discrimination
  - \* sanctions
- Règlement intérieur
  - \* définition
  - \* contenus
- Réputation, image de marque et notoriété de l'entreprise :
  - \* définitions
  - \* enquête de notoriété
- École de conduite comme double entité commerciale et pédagogique
- Valeur morale et rôle social du permis de conduire



Association Nationale  
pour la Promotion de  
l'Education Routière

**Certificat de Qualification Professionnelle**  
**Responsable d'Unité(s) d'Enseignement de la Sécurité Routière et de la Conduite**

**Action de formation n° 2 - Management d'une équipe**

**PROGRAMME DE FORMATION**

<b>Objectifs :</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Intégrer les différents styles de management ;</li><li>• Gérer les conflits ;</li><li>• Intégrer les étapes du process de recrutement ;</li><li>• Intégrer un collaborateur ;</li><li>• Développer les compétences individuelles et collectives ;</li><li>• Réaliser les entretiens individuels annuels et professionnels.</li></ul>	
<b>Prérequis pour suivre la formation :</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Niveau V souhaitable ;</li><li>• Maîtrise des niveaux de base de lecture, d'écriture et de calcul ;</li><li>• Capacités d'analyse et de synthèse ;</li><li>• Positionnement avant entrée en formation.</li></ul>	<b>Public visé :</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Exploitant et enseignant de la conduite automobile et de la sécurité routière ;</li><li>• Personnel administratif ;</li><li>• Demandeur d'emploi.</li></ul>
<b>Durée de formation :</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• 35 heures (5 jours sur semaine n° 2)</li></ul>	<b>Effectif du stage :</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Entre 6 et 12 stagiaires</li></ul>
<b>Méthodes et techniques pédagogiques :</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Méthode active et participative (brainstorming, réflexion collective) ;</li><li>• Méthode expositive pour les apports de contenus ;</li><li>• Études de cas en sous-groupes ;</li><li>• Mises en situation ;</li><li>• Remise de supports sous format papier et/ou numérique.</li></ul>	
<b>Moyens d'évaluation :</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Évaluations formatives et sommatives ;</li><li>• Évaluation certificative des unités de compétences du CQP RUESRC ;<ul style="list-style-type: none"><li>- UC 1 du bloc 1 : " Animer une équipe " ;</li><li>- UC 3 du bloc 1 : " Recruter et intégrer un collaborateur " ;</li><li>- UC 4 du bloc 1 : " Réaliser les entretiens individuels et professionnels " ;</li><li>- UC 5 du bloc 1 : " Développer les compétences individuelles et collectives " ;</li><li>- UC 6 du bloc 1 : " Gérer les conflits " .</li></ul></li><li>• Questionnaire de satisfaction " à chaud " .</li></ul>	

## Action de formation n° 2 - Management d'une équipe

### Animer une équipe :

- **Styles de management :**
  - Définition et différents styles de management
- **Outils GRH :**
  - Introduction outils GRH, sanctions disciplinaires
  - Planification, organisation, gestion du temps
  - Conduite de réunion : types et méthodologie
- **Principes et facteurs de motivation :**
  - Définition et facteurs de motivation, motivation et performance, rôle du manager
- **Forces et faiblesses des équipes :**
  - Equipe de travail
  - Eléments de la dynamique des groupes
  - Forces et faiblesses

### Gestion des conflits :

- **Styles sociaux :**
  - Définition, différents styles sociaux
- **Comportements en situation de conflits :**
  - Notion de conflit, typologie des conflits et réactions au conflit, modes de résolution des conflits

### Recruter et intégrer un collaborateur

- **Législation concernant le recrutement :**
  - Principes à respecter lors du recrutement
- **Styles sociaux :**
  - Définition et différents styles sociaux
- **Techniques entretien, questionnement :**
  - Différentes étapes de l'entretien et préparation de l'entretien
  - Techniques de communication (définitions) et questions (registres, objets, fonctions, modalités)
- **Etapes du process de recrutement :**
  - Définition du contexte du recrutement, poste offert et profil recherché
  - Rédaction de l'offre et choix des canaux de diffusion
  - Sélection des CV, préparation de l'entretien, conduite des entretiens et rédaction des comptes rendus
  - Choix du collaborateur et feed-back aux candidats
- **Canaux de diffusion d'une offre d'emploi :**
  - Pôle emploi, agence de recrutement et intérim, presse et réseaux professionnels
- **Etapes du parcours d'intégration :**
  - Préparation en amont, documents à transmettre, planification des étapes de l'intégration
  - Accueil du nouvel arrivant : présentations, documents à transmettre, moyens mis à disposition
  - Parcours d'intégration : définition des objectifs individuels et bilan intermédiaires

### Développer les compétences individuelles et collectives

- **Législation concernant le développement des compétences :**
  - Rappels définitions (emploi, métier, activités, compétences, service)
- **Méthodes d'identification des compétences de chaque métier :**
  - Informations concernant les compétences à partir des référentiels métiers des services de l'automobile et des métiers de l'école de conduite et lien avec analyse de l'activité
  - Identification des compétences requises par activité selon les missions définies dans l'entreprise
- **Process pour réaliser l'activité :**
  - Définition de la notion de process d'activité
  - Détermination des différentes étapes du prospect au conducteur
- **Indicateurs des activités du service :**
  - Définition des indicateurs des activités et répartition des activités par métier
- **Formations possibles pour chaque poste :**
  - Formations verticales et transversales (RNQSA)
- **Techniques de tutorat**
  - Différentes formes (intégration, formation, découverte)

### Réaliser les entretiens individuels annuels et professionnels

- **Législation concernant les entretiens :**
  - Textes législatifs, obligations légales liées aux entretiens
  - Contexte et objectifs des entretiens
  - Différences entre fond et forme
- **Etapes de la réalisation des entretiens :**
  - Chronologie à respecter pour réaliser des entretiens, rétro-planning et organisation
- **Méthodes d'évaluation :**
  - Composants de l'évaluation
  - Outils d'évaluation
  - Différents temps de recueil d'informations
- **Possibilités d'évolution :**
  - Evolutions possibles en interne et en externe
- **Possibilités de formations existantes :**
  - Différentes sources d'informations pour proposer, conseiller, orienter le salarié
- **Méthodes d'identification des compétences :**
  - Rappel des définitions
  - Différents niveaux de compétences
  - Distinction compétences " cœur de métier " et compétences transférables
  - Méthodes d'identification à partir de l'analyse d'activité



Association Nationale  
pour la Promotion de  
l'Education Routière

## Certificat de Qualification Professionnelle

Responsable d'Unité(s) d'Enseignement de la Sécurité Routière et de la Conduite

### Action de formation n° 3 - Gestion administrative et pédagogique d'une école de conduite

#### PROGRAMME DE FORMATION

**Objectifs :**

- Intégrer l'organisation du secteur professionnel de l'enseignement de la conduite ;
- Identifier les différentes activités d'une école de conduite ;
- Intégrer les conditions d'accès à la profession ;
- Identifier et respecter les obligations administratives d'une école de conduite ;
- Intégrer la démarche qualité dans l'école de conduite ;
- Organiser les interventions pédagogiques ;
- Identifier les freins à l'apprentissage et adapter les méthodes pédagogiques ;
- Évaluer la qualité pédagogique des enseignements et mettre en œuvre un accompagnement.

**Prérequis pour suivre la formation :**

- Niveau V souhaitable ;
- Maîtrise des niveaux de base de lecture, d'écriture et de calcul ;
- Capacités d'analyse et de synthèse ;
- Positionnement avant entrée en formation.

**Public visé :**

- Exploitant et enseignant de la conduite automobile et de la sécurité routière ;
- Personnel administratif ;
- Demandeur d'emploi.

**Durée de formation :**

- 21 heures (3 jours sur semaine n° 3)

**Effectif du stage :**

- Entre 6 et 12 stagiaires

**Méthodes et techniques pédagogiques :**

- Méthode active et participative (brainstorming, réflexion collective) ;
- Méthode expositive pour les apports de contenus ;
- Études de cas en sous-groupes ;
- Mises en situation ;
- Remise de supports sous format papier et/ou numérique.

**Moyens d'évaluation :**

- Évaluations formatives et sommatives ;
- Évaluation certificative des unités de compétences du CQP RUESRC ;
  - UC 1 du bloc 2 : " Gérer administrativement une ou plusieurs école(s) de conduite " ;
  - UC 4 du bloc 2 : " Organiser et contrôler les interventions pédagogiques en école de conduite ".
- Questionnaire de satisfaction " à chaud ".

## Action de formation n° 3 - Gestion administrative et pédagogique d'une école de conduite

### Gérer administrativement une école de conduite

- **Secteur de l'école de conduite :**
  - Place des écoles de conduite sur le plan économique (données générales sur le marché, emplois, caractéristiques et facteurs d'évolution)
  - Continuum éducatif (principes et étapes)
  - Formations liées à l'obtention des différentes catégories de permis de conduire
  - Autres interventions (milieu scolaire, entreprise, seniors ...)
  - Principales formes juridiques d'une école de conduite (privée et associative)
  - Organisations professionnelles et réseaux :
    - \* principales organisations professionnelles des exploitants et des salariés
    - \* principaux réseaux d'écoles de conduite
- **Contexte réglementaire de l'école de conduite :**
  - Acteurs publics de l'éducation routière (CISR, OINSR, CNSR, DSCR)
  - Organisation de l'éducation routière au niveau des collectivités territoriales
  - Acteurs privés de l'éducation routière (principales associations, écoles de conduite et centres de formation)
  - Agrément préfectoral et conditions d'accès à la profession :
    - \* historique des principales réglementations relatives à la profession
    - \* accès à la profession d'enseignant et d'exploitant
  - Assurances obligatoires (RC professionnelle et véhicules)
  - Convention collective et répertoire national des qualifications des services de l'automobile (RNQSA)
- **Obligations administratives de l'école de conduite :**
  - Contractualisation des formations (conditions de forme, de fond et clauses abusives, exemple de règlement intérieur)
  - Enregistrement des demandes de permis de conduire (conditions d'accès)
  - Suivi administratif des demandes de permis et/ou de formation
  - Procédures de relation dématérialisée avec les pouvoirs publics (unités d'examen et gestion des places d'examen)

- Affichages obligatoires (consignes applicables à toutes les entreprises et spécificités pour les écoles de conduite)

- **Documentation professionnelle :**
  - Identification des sources institutionnelles et privées
  - Livret d'apprentissage et fiche de suivi
- **Principe de la démarche " qualité " :**
  - Introduction (aspects législatifs, définition, et objectifs d'une démarche qualité)
  - Respect des obligations administratives et pédagogiques
  - Cohérence du planning et des fiches de suivi
  - Permis à 1 euro/jour
  - Gestion du par cet du matériel
  - Formation interne et respect des procédures écrites (engagement contractuel)

### Organiser et contrôler les interventions pédagogiques en école de conduite :

- **Techniques et méthodes pédagogiques :**
  - Réglementation
  - REMC (définitions, rôles et principales caractéristiques)
  - Approches différenciées des compétences
  - Pédagogie par objectif (définitions, caractéristiques des différents objectifs)
  - Progressivité
  - Principales méthodes pédagogiques (définitions, présentation des principales méthodes et choix d'une méthode)
  - Approche individuelle et collective
- **Freins à l'apprentissage :**
  - Freins liés à la motivation, à l'habitude, à la résistance au changement, aux difficultés cognitives, motrices et psychologiques, au rapport à l'autorité, aux pairs et à l'enseignant
  - Techniques, méthodes d'adaptation aux freins à l'apprentissage
- **Démarches d'adaptation correctives :**
  - Respect de la réglementation professionnelle en vigueur
  - Démarche qualité, procédures écrites internes
  - Plans de formation internes et/ou externes
  - Réunions et entretiens individuels avec les membres de l'équipe pédagogique
  - Échanges des pratiques et suivi des évolutions psychopédagogiques
  - Outils à mettre à disposition



Association Nationale  
pour la Promotion de  
l'Education Routière

**Certificat de Qualification Professionnelle**  
**R**esponsable d'**U**nité(s) d'**E**nseignement de la **S**écurité **R**outière et de la **C**onduite

**Action de formation n° 4 - Gestion financière d'une école de conduite**

**PROGRAMME DE FORMATION**

**Objectifs :**

- Exploiter les documents comptables ;
- Déterminer un seuil de rentabilité et capacité d'autofinancement ;
- Établir et suivre un budget ;
- Calculer un coût de revient ;
- Fixer des objectifs et suivre ses réalisations ;
- Établir et exploiter les rapports d'activité ;
- Identifier les actions correctives pour atteindre les objectifs.

**Prérequis pour suivre la formation :**

- Niveau V souhaitable ;
- Maîtrise des niveaux de base de lecture, d'écriture et de calcul ;
- Capacités d'analyse et de synthèse ;
- Positionnement avant entrée en formation.

**Public visé :**

- Exploitant et enseignant de la conduite automobile et de la sécurité routière ;
- Personnel administratif ;
- Demandeur d'emploi.

**Durée de formation :**

- 21 heures (3 jours sur semaine n° 4)

**Effectif du stage :**

- Entre 6 et 12 stagiaires

**Méthodes et techniques pédagogiques :**

- Méthode active et participative (brainstorming, réflexion collective) ;
- Méthode expositive pour les apports de contenus ;
- Études de cas en sous-groupes ;
- Mises en situation ;
- Remise de supports sous format papier et/ou numérique.

**Moyens d'évaluation :**

- Évaluations formatives et sommatives ;
- Évaluation certificative des unités de compétences du CQP RUESRC ;
  - UC 2 du bloc 2 : " Gérer financièrement une ou plusieurs école(s) de conduite " ;
  - UC 3 du bloc 2 : " Analyser et contrôler les activités d'une ou plusieurs école(s) de conduite " .
- Questionnaire de satisfaction " à chaud " .

## Action de formation n° 4 - Gestion financière d'une école de conduite

- **Choix de la structure :**
  - Entreprise individuelle (EI) ou société
- **Environnement social :**
  - Statut social du dirigeant :
    - \* TNS ou salarié
- **Environnement comptable :**
  - Distinction BNC - BIC
- **Fiscalité :**
  - Imposition sur les bénéficiaires :
    - \* Impôts sur le revenu (IR)
    - \* Impôts sur les sociétés (IS)
  - Liasses fiscales :
    - \* réintégrations fiscales
    - \* plus-values
  - TVA :
    - \* principe
    - \* déclaration
  - Autres impôts
- **Organisation comptable** (base, intérêts de la comptabilité, documents alimentant la comptabilité, comptabilité en partie double, état de rapprochement bancaire)
  - Gestion des règlements :
    - \* règlements en espèces
    - \* fonds de caisse
    - \* remise des espèces
    - \* journal de caisse
  - Plan comptable :
    - \* analyse des charges et des produits
  - Compte de résultat, bilan
- **Gestion financière** (analyse du compte de résultat et du bilan)
  - Soldes intermédiaires de gestion (SIG)
  - Bilan financier
  - Bilan fonctionnel :
    - \* fonds de roulement
    - \* besoin en fonds de roulement
    - \* trésorerie
  - Capacité d'autofinancement
  - Seuil de rentabilité
  - Ratios
- **Outils de gestion :**
  - Budget prévisionnel d'exploitation et budget de trésorerie
  - Analyse des coûts :
    - \* notion de charges fixes/variables
    - \* marges
    - \* calcul du coût de revient
    - \* comptabilité analytique par établissement et par activité
  - Tableau de bord :
    - \* indicateurs financiers et non financiers
    - \* évolution du CA
    - \* résultats
    - \* marges et écarts
  - Synthèse de résultat et plan d'action(s)
- **Création et reprise d'activité :**
  - Prévisionnel d'exploitation
  - Rappel sur le choix juridique (EI ou société)





Association Nationale  
pour la Promotion de  
l'Education Routière

**Certificat de Qualification Professionnelle**  
**R**esponsable d'**U**nité(s) d'**E**nseignement de la **S**écurité **R**outière et de la **C**onduite

**Action de formation n° 5 - Stratégie et méthode de développement commercial**

**PROGRAMME DE FORMATION**

**Objectifs :**

- Construire une stratégie commerciale ;
- Assurer une veille stratégique du marché ;
- Concevoir des offres de formation innovantes et adaptées au marché ;
- Construire un plan d'actions commerciales ;
- Développer son activité par la mise en place d'actions de progression ;
- Fidéliser durablement sa clientèle ;
- Utiliser les NTIC pour développer son activité commerciale ;
- Produire des outils de suivi des actions commerciales ;
- Négocier un contrat de prestation.

**Prérequis pour suivre la formation :**

- Niveau V souhaitable ;
- Maîtrise des niveaux de base de lecture, d'écriture et de calcul ;
- Capacités d'analyse et de synthèse ;
- Positionnement avant entrée en formation.

**Public visé :**

- Exploitant et enseignant de la conduite automobile et de la sécurité routière ;
- Personnel administratif ;
- Demandeur d'emploi.

**Durée de formation :**

- 21 heures (3 jours sur semaine n° 5)

**Effectif du stage :**

- Entre 6 et 12 stagiaires

**Méthodes et techniques pédagogiques :**

- Méthode active et participative (brainstorming, réflexion collective) ;
- Méthode expositive pour les apports de contenus ;
- Études de cas en sous-groupes ;
- Mises en situation ;
- Remise de supports sous format papier et/ou numérique.

**Moyens d'évaluation :**

- Évaluations formatives et sommatives ;
- Évaluation certificative des unités de compétences du CQP RUESRC ;
  - UC 1 du bloc 3 : " Adapter l'offre de formation et les prix au marché local " ;
  - UC 2 du bloc 3 : " Construire un plan d'actions commerciales, de prospection et de fidélisation pour une école de conduite " ;
  - UC 3 du bloc 3 : " Mettre en œuvre un plan d'actions commerciales, de prospection et de fidélisation pour une école de conduite ".
- Questionnaire de satisfaction " à chaud ".

## Action de formation n° 5 - Stratégie et méthode de développement commercial

### Adapter l'offre de formation et les prix au marché local

- **Caractéristiques de la zone de chalandise :**
  - Définition et caractéristiques
- **Outils d'analyse stratégique- Méthodologie de définition d'une offre commerciale :**
  - Démarche stratégique
  - Quelques outils d'analyse stratégique :
    - \* le SWOT
    - \* les cinq forces de Porter
    - \* la méthode PESTEL
    - \* la matrice BGC
  - Intelligence économique :
    - \* veilles réglementaire, technologique, concurrentielle, commerciale
  - Etude de marché
  - Du marketing-mix à l'offre commerciale
- **Principe de l'offre digitale :**
  - Web-marketing
  - Stratégie digitale
- **Formations dispensées en école de conduite** (caractéristiques réglementaires, tarifaires, financières et commerciales)
  - Spécificités des formations en école de conduite : classiques et innovantes, initiales et continues ...
- **Procédures administratives de la conformité des formations à la réglementation :**
  - Réglementation des actions de formation en école de conduite

### Construire un plan d'actions commerciales, de prospection et de fidélisation pour une école de conduite

- **Éléments du plan d'actions commerciales :**
  - Plan d'actions commerciales : cibles, actions, objectifs, moyens, budget
  - Bâtir un plan d'action commerciale : méthode QCOCQP
  - Fixer des objectifs : méthode SMART

- **Techniques et moyens de prospection et relance client :**
  - Prospection commerciale : nouveaux clients et nouveaux marchés
  - Outils de prospection
  - Transformer la cible en client
- **Levier de fidélisation de la clientèle :**
  - Mécanismes de la fidélisation
  - Relation client
  - Construction des offres commerciales
- **Types de clients et attentes :**
  - Clients potentiels d'une école de conduite
  - Typologie clients avec méthode SONCAS

### Mettre en œuvre un plan d'actions commerciales, de prospection et de fidélisation pour une école de conduite

- **Éléments de suivi du plan d'actions commerciales :**
  - Suivi du plan d'actions commerciales
  - Planification (diagramme de GANTT)
  - Indicateurs de performance
  - Tableau de bord
  - Diagnostic des actions et régulation
- **Outils NTIC utilisables :**
  - Atouts et limites des outils NTIC au service de la performance commerciale
- **Source des bases de données clients :**
  - Construire sa base de données
  - Principales sources de données
- **Techniques de négociation :**
  - Préparer son argumentaire
  - Compréhension des besoins du client
  - Stratégie de négociation
- **Techniques de prospection :**
  - Outils de prospection :
    - \* phoning
    - \* mailing
    - \* e-mailing
    - \* sms-mailing
- **Éléments d'un cahier des charges :**
  - Cahier des charges fonctionnel
- **Méthodologie de réponse à appel d'offre public et privé :**
  - Spécificités de l'appel d'offre public
  - Dématérialisation



Association Nationale  
pour la Promotion de  
l'Education Routière

**Certificat de Qualification Professionnelle**  
**R**esponsable d'**U**nité(s) d'**E**nseignement de la **S**écurité **R**outière et de la **C**onduite

**Action de formation n° 6 - Gestion et suivi de la relation clientèle**

**PROGRAMME DE FORMATION**

**Objectifs :**

- Accueillir le client ;
- Construire un argumentaire de vente ;
- Identifier le besoin, les attentes et les problématiques du client ;
- Proposer une offre de formation répondant aux attentes du client ;
- Prendre en considération et traiter une réclamation ;
- Gérer un conflit.

**Prérequis pour suivre la formation :**

- Niveau V souhaitable ;
- Maîtrise des niveaux de base de lecture, d'écriture et de calcul ;
- Capacités d'analyse et de synthèse ;
- Positionnement avant entrée en formation.

**Public visé :**

- Exploitant et enseignant de la conduite automobile et de la sécurité routière ;
- Personnel administratif ;
- Demandeur d'emploi.

**Durée de formation :**

- 14 heures (2 jours sur semaine n° 6)

**Effectif du stage :**

- Entre 6 et 12 stagiaires

**Méthodes et techniques pédagogiques :**

- Méthode active et participative (brainstorming, réflexion collective) ;
- Méthode expositive pour les apports de contenus ;
- Études de cas en sous-groupes ;
- Mises en situation ;
- Remise de supports sous format papier et/ou numérique.

**Moyens d'évaluation :**

- Évaluations formatives et sommatives ;
- Évaluation certificative des unités de compétences du CQP RUESRC ;
  - UC 4 du bloc 3 : " Établir les relations avec la clientèle et la fidéliser " ;
  - UC 5 du bloc 3 : " Gérer les litiges et réclamations clients d'une école de conduite ".
- Questionnaire de satisfaction " à chaud ".

## Action de formation n° 6 - Gestion et suivi de la relation clientèle

### Établir les relations avec la clientèle et la fidéliser

- **Techniques d'accueil :**
  - Enjeux de l'accueil
  - Techniques de communication (verbale, non-verbale)
  - Écoute active, questionnement, reformulation
  - Erreurs à ne pas commettre
- **Techniques de vente et de communication :**
  - Argumentation
  - Qualités humaines et relationnelles
- **Types de clients** (attentes et problématiques) :
  - Fichier clientèle (but, nature des informations)
  - Repérage des freins et des motivations du client
  - Problématiques des clients et solutions

### Gérer les litiges et réclamations clients d'une école de conduite

- **Contrat de formation :**
  - Documents sur lesquels s'appuyer en cas de litige (contrat de formation, règlement intérieur)
  - Différents types de réclamations, litiges et conflits
- **Règles juridiques applicables aux litiges :**
  - Tribunaux compétents en cas de litige
  - Procédures
- **Procédures de gestion des réclamations :**
  - Processus de traitement d'une réclamation :
    - \* courrier
    - \* téléphone
    - \* face à face
- **Techniques de communication et de gestion des conflits :**
  - Attitudes à adopter face aux réclamations
  - Techniques favorisant le dialogue (différence entre fait et opinion)
- **Dispositif de médiation :**
  - Rôle du médiateur, fonctionnement, litiges concernés
  - Gestion des conflits