

FORMATION CQP RESPONSABLE D'EXPLOITATION



Organisme de formation



Expert du stationnement



Présentation de la formation

Le certificat de qualification professionnelle délivré par la branche des services de l'automobile, atteste de l'acquisition des connaissances professionnelles nécessaires pour exercer un emploi correspondant à une qualification de branche.

Pour être éligible à la formation CQP, le stagiaire devra :

- Être salarié de la branche des services de l'automobile,
- Être une personne issue de la profession en recherche d'emploi et souhaitant acquérir une qualification propre,
- Être salarié ou demandeur d'emploi, relevant d'un autre secteur, et souhaitant une reconversion professionnelle dans la branche des services de l'automobiles

Il se déroule sur 18 mois à raison de 2 à 4 jours de formation par mois selon les modules.

CQP Adjoint au responsable d'exploitation de stationnement :

Parcours de 220h30

6 blocs de compétences composés de 27 unités de compétences

- Gestion courante du parc de stationnement
- Sécurisation de l'exploitation, des biens et des personnes
- Gestion de la relation client au sein de l'exploitation
- Gestion commerciale d'une exploitation
- Organisation et suivi de l'activité de l'exploitation
- Coordination d'équipe

Délais d'accès :

Ouverture d'une promotion chaque mois de septembre sous réserve d'avoir un nombre suffisant de stagiaire (6 au minimum).

Vous souhaitez avoir accès à une partie du parcours, ou à une seule unité de compétences, n'hésitez pas à nous consulter.



Notre organisme de formation peut proposer un accompagnement individualisé à chaque stagiaire ou apprenant en situation de handicap : referenthandicap@apms-stationnement.fr
Contactez-nous pour la faisabilité de votre projet

Organigramme



Corinne CONDEMINÉ
Responsable formation

Equipe de formateurs



Raymond CHEVALLAY



Bastien CHAUME



Loïc CURNILLON
Coordinateur pédagogique



Corinne CONDEMINÉ
Référent handicap



Amandine Arnaud
Référent administratif



Geoffroy Fusibay
Référent Qualiopi

modalités d'acquisition de la certification

Pour obtenir le CQP, le process comporte plusieurs étapes :

Le candidat doit avoir obtenu 80% des blocs de compétences du référentiel.

Le candidat, pour se présenter au jury «Entretien de Narration d'Activité» doit :

- Avoir été évalué sur l'ensemble des blocs de compétences constituant la certification,
- Avoir acquis au moins 50% des blocs (sauf spécificité inscrite au référentiel)

Le jury délibère à l'issue de l'entretien de narration d'activité pour décider si le candidat a les compétences liées au CQP visé. Cela signifie qu'un candidat peut avoir obtenu les blocs de compétences mais échouer au jury final.

Dans ce cas, le candidat détiendra une attestation de validation des blocs de compétences (pour ceux acquis) valable 5 ans.

Il peut ensuite faire la demande auprès du service examen ANFA pour se présenter en tant que candidat libre au jury de l'entretien de narration d'activité pour une prochaine session.

À l'issue du jury, les membres lui remettent un document du service examen pour se réinscrire. Le candidat a un délai de 6 mois pour se manifester.

TAUX DE RÉUSSITE AU SEINS DE NOTRE ORGANISME DE FORMATION :

100% d'obtention à la session 2018-2019

100% d'obtention à la session 2019-2020



Sommaire

01 Gestion courante du parc de stationnement

- P.10  Assurer la maintenance simple des équipements et la gestion du parc en mode dégradé – 4.5 jours ou 1/2 journée
- P.11  Habilitation électrique initiale – 2 jours
- P.12  Habilitation électrique recyclage – 1,5 jours
- P.13  Sécurité incendie – 1 jour
- P.14  Maîtriser les techniques nécessaires à l'entretien du parc – 1,5 jours
- P.15  Réaliser les activités d'encaissements manuels et informatiques et les activités de collectes – 1/2 journée ou 2 jours

02 Sécurisation de l'exploitation des biens et des personnes

- P.18  S'assurer de la sécurisation du parc de stationnement – 1 jour
- P.19  Contrôler le matériel de sécurité, en lien avec la réglementation ERP – 1/2 journée
- P.20  Prendre les premières mesures de sécurisation de l'exploitation, des biens et des personnes – 1 jour

03 Gestion de la relation client au sein de l'exploitation

- P.24  Accueillir un client sur site et à distance – 1 jour
- P.25  Gérer les situations de conflit ou d'agressivité au sein d'un parc de stationnement – 1/2 journée
- P.26  Participer à la vente de produits et services en tenant compte des actions promotionnelles en cours – 1,5 jours
- P.27  Assister la clientèle lors de problèmes courants d'exploitation rencontrés sur le parc – 1/2 journée

04 Gestion commerciale d'une exploitation

- P.30  Contribuer à la mise en place d'actions commerciales et au développement de l'activité de son exploitation – 2 jours
- P.31  Traiter les réclamations des clients de son exploitation – 2 jours

05 Organisation et suivi de l'activité de l'exploitation

- P.34  Suivre les contrats de maintenance de l'exploitation – 1 jour
- P.35  Suivre les indicateurs de l'activité des parcs de stationnement – 1/2 journée
- P.36  Élaborer les plannings de l'exploitation – 1/2 journée
- P.37  Organiser les activités d'encaissements manuels et informatiques et les activités de collecte – 1/2 journée
- P.38  Organiser les activités d'entretien, de maintenance et de nettoyage de l'exploitation – 1/2 journée
- P.39  Organiser et gérer la sécurité sur son exploitation – 1/2 journée
- P.40  Réaliser, coordonner et encadrer l'ensemble des activités administratives et comptables – 1,5 jours
- P.41  Établir les éléments préparatoires à l'établissement du budget prévisionnel de l'exploitation – 1,5 jours
- P.42  Contrôler l'activité des parcs de stationnement et proposer des axes d'amélioration – 1,5 jours

06 Coordination d'équipe

- P.46  Animer une équipe – 2 jours Fiche 24
- P.47  Intégrer les éléments juridiques liés au management – 2 jours
- P.48  Développer les compétences individuelles et collectives – 1,5 jours
- P.49  Gérer les conflits – 1,5 jours
- P.50  Réaliser les entretiens annuels et professionnels – 1 jour
- P.51  Recruter et intégrer un collaborateur – 2 jours

GESTION COURANTE DU PARC DE STATIONNEMENT



- 01** Assurer la maintenance simple des équipements et la gestion du parc en mode dégradé
- 02** Habilitation électrique initiale
- 03** Habilitation électrique recyclage
- 04** Sécurité incendie
- 05** Maîtriser les techniques nécessaires à l'entretien du parc
- 06** Réaliser les activités d'encaissements manuels et informatiques et les activités de collectes



Pour toutes demandes de prix ou de dates, veuillez nous consulter

Assurer la maintenance simple des équipements et la gestion du parc en mode dégradé

Modalités d'évaluation :

Questionnaire portant sur :

Les activités de maintenance des appareils

Grille d'évaluation fournie par l'ANFA



Pré requis :

Formation habilitation électrique



Durée de la formation

3h50 : 1/2 journée



Effectif :

7 personnes

BC01/Fiche 1

Objectifs :



- Décliner les principales fonctions des matériels, les principales pannes associées et leurs causes
- Limiter les interventions et procédures associées
- Savoir lire et utiliser les différents types de documents de suivi des interventions de maintenance
- Savoir remplir les documents de suivi
- Connaître et utiliser les documents de maintenance préventive

Programme :



- Réalisation de dépannages de matériel de péage et d'horodateurs dans les règles de qualité et de sécurité de la réglementation
- Interprétation des rapports et rendre compte de son intervention de maintenance dans les règles de qualité standard
- Réalisation de la maintenance préventive

Méthode et moyens pédagogiques :



- PowerPoint, échanges en groupe
- Présentation de schémas
- Exercices sur matériel réel
- Évaluation QCM



Notre organisme de formation peut proposer un accompagnement individualisé à chaque stagiaire ou apprenant en situation de handicap. Contactez le référent handicap pour étudier la faisabilité de votre projet par mail à l'adresse suivante : referenthandicap@apms-stationnement.fr.

Habilitation Électrique - Initiale

Modalités d'évaluation :

Questionnaire portant sur :

Les règles de sécurité et la réglementation au sein d'un parc de stationnement

Grille d'évaluation fournie par l'ANFA



Pré requis :

Aucun



Durée de la formation

14 heures : 2 jours



Effectif :

7 personnes

BC01/Fiche 2

Objectifs :



- Exécuter en sécurité des interventions de remplacement et de raccordement en Basse Tension
- Exécuter en sécurité des manœuvres en Basse Tension et en Haute Tension dans le respect des textes réglementaires et des prescriptions de la norme NF C18-10 pour les personnes déjà habilitées
- Connaître et savoir appliquer les bonnes pratiques de sécurité à proximité des installations électriques Basse et Haute tension

Programme :



- Evolution de la réglementation dans le domaine de l'électricité
- L'électricité, notions générales
- Les risques liés à l'électricité
- Domaines de tensions / zones à risque
- L'habilitation électrique (quel information on retrouve sur le document, qui habilite, formalisation...)
- Les documents applicables (CERFA...)
- Les moyens de protection
- Les risques liés à l'utilisation des matériels et outillages
- Conduite à tenir en cas d'incendie ou d'accident sur ou à proximité d'installations électriques
- Installations Basse Tension : principes, appareillages et mise en œuvre
- Les interventions BT ELEMENTAIRES
- Les manœuvres



Méthode et moyens pédagogiques :

- PowerPoint de présentation des fondamentaux théoriques et réglementaires
- Exercices pratiques
- QCM
- Évaluations
- Étude de cas et mise en situation, cours en salle



Notre organisme de formation peut proposer un accompagnement individualisé à chaque stagiaire ou apprenant en situation de handicap. Contactez le référent handicap pour étudier la faisabilité de votre projet par mail à l'adresse suivante : referenthandicap@apms-stationnement.fr.

Habilitation Électrique - Recyclage

Modalités d'évaluation :

Questionnaire portant sur :

Les règles de sécurité et la réglementation au sein d'un parc de stationnement

Grille d'évaluation fournie par l'ANFA



Pré requis :

Avoir obtenu l'habilitation électrique initiale depuis 3ans maximum



Durée de la formation

1,5 jours – 10h50



Effectif :

7 personnes

BC01/Fiche 3

Objectifs :



- Exécuter en sécurité des interventions de remplacement et de raccordement en Basse Tension
- Exécuter en sécurité des manœuvres en Basse Tension et en Haute Tension dans le respect des textes réglementaires et des prescriptions de la norme NF C18-10 pour les personnes déjà habilitées
- Connaître et savoir appliquer les bonnes pratiques de sécurité à proximité des installations électriques Basse et Haute tension

Programme :



- Evolution de la réglementation dans le domaine de l'électricité
- L'électricité, notions générales
- Les risques liés à l'électricité
- Domaines de tensions / zones à risque
- L'habilitation électrique (quel information on retrouve sur le document, qui habilite, formalisation...)
- Les documents applicables (CERFA...)
- Les moyens de protection
- Les risques liés à l'utilisation des matériels et outillages
- Conduite à tenir en cas d'incendie ou d'accident sur ou à proximité d'installations électriques
- Installations Basse Tension : principes, appareillages et mise en œuvre
- Les interventions BT ELEMENTAIRES
- Les manœuvres

Méthode et moyens pédagogiques :



- Powerpoint de présentation des fondamentaux théoriques et réglementaires
- Exercices pratiques
- QCM
- Mise en situation
- Etude de cas et mise en situation, cours en salle



Notre organisme de formation peut proposer un accompagnement individualisé à chaque stagiaire ou apprenant en situation de handicap. Contactez le référent handicap pour étudier la faisabilité de votre projet par mail à l'adresse suivante : referenthandicap@apms-stationnement.fr.

Sécurité incendie

Modalités d'évaluation :

Questionnaire portant sur :

Les règles de sécurité et la réglementation au sein d'un parc de stationnement

Grille d'évaluation fournie par l'ANFA



Pré requis :

Aucun



Durée de la formation

1 jour – 7h



Effectif :

7 personnes

BC01/Fiche 4



Objectifs :

- Permettre au personnel désigné d'appliquer les consignes de sécurité et de mettre en œuvre les différents moyens de premiers secours à disposition pour lutter contre un début d'incendie dans l'établissement

Programme :

Partie théorie :

- Comprendre l'importance de la prévention.
- Comprendre les prescriptions réglementaires liées à l'exploitation des parkings souterrains et les dispositions constructives propres aux parkings souterrains
- Connaissance et prise en compte du système de sécurité incendie (SSI).

- Savoir réagir rapidement et en toute sécurité à un départ de feu.

- Alerter et faire évacuer.

- Accueillir les secours.

Partie pratique :

- Savoir manipuler un extincteur sur un départ de feu tout en garantissant sa propre sécurité



Méthode et moyens pédagogiques :

- PowerPoint de présentation des fondamentaux théoriques et réglementaires
- Exercice pratique sur bac à feu
- Évaluations



Notre organisme de formation peut proposer un accompagnement individualisé à chaque stagiaire ou apprenant en situation de handicap. Contactez le référent handicap pour étudier la faisabilité de votre projet par mail à l'adresse suivante : referenthandicap@apms-stationnement.fr.

Maîtriser les techniques nécessaires à l'entretien du parc

Modalités d'évaluation :

Questionnaire portant sur :

Les techniques d'entretien pour nettoyer une surface

Grille d'évaluation fournie par l'ANFA



Pré requis :

Aucun



Durée de la formation

1,5 jours – 10h50



Effectif :

7 personnes

BC01/Fiche 5



Objectifs :

- Comprendre l'importance du nettoyage
- Utiliser les produits et le matériel d'entretien de façon efficace, économique, et en respectant les règles de sécurité

Programme :



- La classification des salissures, les spécificités des surfaces à nettoyer
- Les règles d'utilisation et les consignes de sécurité, lecture des étiquettes
- Présentation des matériels en fonction de leurs familles et de leurs usages
- Présentation des fiches techniques d'utilisation et d'entretien
- Les EPI
- Réalisation de dosages
- Conduite à tenir face à un accident

Méthode et moyens pédagogiques :



- Powerpoint de présentation et produits réels
- Lecture d'étiquettes
- Intervention sur machines réelles
- Etude de cas et mise en situation, cours en salle
- Remise d'un plan de nettoyage
- Evaluation QCM



Notre organisme de formation peut proposer un accompagnement individualisé à chaque stagiaire ou apprenant en situation de handicap. Contactez le référent handicap pour étudier la faisabilité de votre projet par mail à l'adresse suivante : referenthandicap@apms-stationnement.fr.

Réaliser les activités d'encaissements manuels et informatiques et les activités de collectes

Modalités d'évaluation :

Questionnaire portant sur :

Les activités d'encaissement et de collecte

Grille d'évaluation fournie par l'ANFA



Pré requis :

Aucun



Durée de la formation

1/2 journée : 3 h 30



Effectif :

7 personnes

BC01/Fiche 6



Objectifs :

- Réaliser des encaissements manuels : abonnements, tickets démagnétisés
- Réaliser des rapprochements : fiches de vacation, fond de caisse

Programme :



- Présentation des procédures de collecte et de vérification, documents de suivi
- Réaliser les encaissements manuels et informatiques ainsi que les encodages afférents en fonction de demandes clients et des anomalies éventuelles
- Réaliser la collecte de matériel de péage
- Utiliser une fiche de poste
- Vérifier sa caisse



Méthode et moyens pédagogiques :

- Powerpoint de présentation des procédures de collecte, de vérification et de suivi
- Etude de cas
- Evaluation QCM
- Mise en situation réelle



Notre organisme de formation peut proposer un accompagnement individualisé à chaque stagiaire ou apprenant en situation de handicap. Contactez le référent handicap pour étudier la faisabilité de votre projet par mail à l'adresse suivante : referenthandicap@apms-stationnement.fr.

SECURISATION DE L'EXPLOITATION, DES BIENS ET DES PERSONNES



01

S'assurer de la sécurisation du parc de stationnement

02

Contrôler le matériel de sécurité, en lien avec la réglementation ERP

03

Prendre les premières mesures de sécurisation de L'exploitation, des biens et des personnes



Pour toutes demandes de prix ou de dates, veuillez nous consulter

S'assurer de la sécurisation du parc de stationnement

Modalités d'évaluation :

Questionnaire portant sur :

les règles de sécurité et la réglementation au sein d'un parc de stationnement

Grille d'évaluation fournie par l'ANFA



Pré requis :

Aucun



Durée de la formation

1 jours – 7h00



Effectif :

7 personnes

BC02/Fiche 7



Objectifs :

- Contrôler l'état du parking et sa fréquentation
- Utiliser les différents moyens de surveillance
- Repérer les dysfonctionnements et les comportements non conformes, agir en conséquence dans le respect de la sécurité des biens et des personnes
- Utiliser, interpréter, agir avec les rapports de la centrale d'équipement

Programme :



- Lecture de plan, identification des points clefs de l'ouvrage
- Connaître les points importants à vérifier
- Rendre compte de ses interventions ou constatations
- Typologie des moyens de surveillance
- Analyse des types de comportements et des types d'anomalies
- Règlement des sinistres

Méthode et moyens pédagogiques :



- Powerpoint de présentation et produits réels
- Mise en situation réelle
- Etude de cas
- Evaluation QCM



Notre organisme de formation peut proposer un accompagnement individualisé à chaque stagiaire ou apprenant en situation de handicap. Contactez le référent handicap pour étudier la faisabilité de votre projet par mail à l'adresse suivante : referenthandicap@apms-stationnement.fr.

Contrôler le matériel de sécurité, en lien avec la réglementation ERP

Modalités d'évaluation :

Questionnaire portant sur :

les règles de sécurité et la réglementation au sein d'un parc de stationnement

Grille d'évaluation fournie par l'ANFA



Pré requis :

Aucun



Durée de la formation

1/2 journée : 3 h 30



Effectif :

7 personnes

BC02/Fiche 8



Objectifs :

- Connaître les différents systèmes de sécurité, leur fonctionnement, leur entretien et la maintenance de premier niveau
- Savoir utiliser les EPC et EPI dans les règles de sécurité



Programme :

- Présentation des matériels et leur utilisation
- Présentation des procédures d'entretien et de maintenance
- Arbres de pannes
- EPC (équipements de protection collectives) et EPI (équipements de protection individuelles)



Méthode et moyens pédagogiques :

- Powerpoint de présentation
- Etude de cas
- Fiches techniques matériel de démonstration
- Evaluation QCM
- Mise en situation réelle



Notre organisme de formation peut proposer un accompagnement individualisé à chaque stagiaire ou apprenant en situation de handicap. Contactez le référent handicap pour étudier la faisabilité de votre projet par mail à l'adresse suivante : referenthandicap@apms-stationnement.fr.

Prendre les premières mesures de sécurisation de l'exploitation, des biens et des personnes

Modalités d'évaluation :

Questionnaire portant sur :

les règles de sécurité et la réglementation au sein d'un parc de stationnement

Grille d'évaluation fournie par l'ANFA



Pré requis :

Aucun



Durée de la formation

1 jours – 7h00



Effectif :

7 personnes

BC02/Fiche 9



Objectifs :

- Identifier les principaux risques suivant leurs ouvrages et leur localisation
- Identifier les moyens de prévention et de lutte pour la sécurisation de l'exploitation, des biens et des personnes
- Comprendre l'importance de la prévention
- Savoir réagir rapidement et en toute sécurité en cas de départ de feu
- Alerter et faire évacuer
- Organiser et accueillir les secours

Programme :



- Connaître les risques et les principaux moyens de lutte
- Les procédures de sécurité suivant les risques
- Mettre en œuvre un plan de lutte : présentation des procédures
- Identifier et favoriser les comportements adéquats
- Réaliser une intervention en sécurité

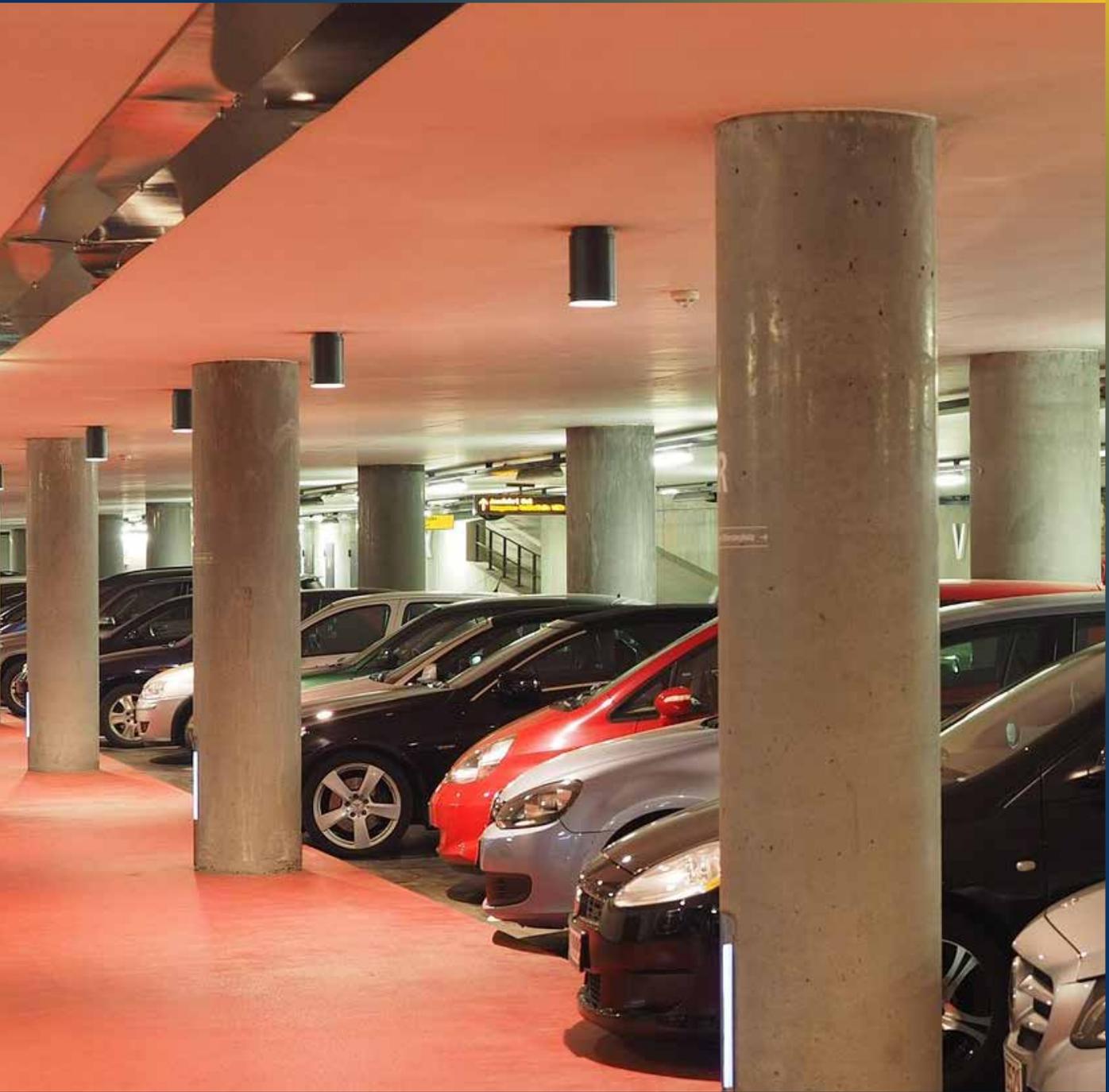
Méthode et moyens pédagogiques :



- Powerpoint de présentation
- Document d'évaluation
- Mise en situation réelle avec matériel de sécurité incendie
- Etude de cas
- Evaluation QCM



Notre organisme de formation peut proposer un accompagnement individualisé à chaque stagiaire ou apprenant en situation de handicap. Contactez le référent handicap pour étudier la faisabilité de votre projet par mail à l'adresse suivante : referenthandicap@apms-stationnement.fr.



GESTION DE LA RELATION CLIENT AU SEIN DE L'EXPLOITATION



01

Accueillir un client sur site et à distance

02

Gérer les situations de conflit ou d'agressivité au sein d'un parc de stationnement

03

Participer à la vente de produits et services en tenant compte des actions promotionnelles en cours

04

Assister la clientèle lors de problèmes courants d'exploitation rencontrés sur le parc



Pour toutes demandes de prix ou de dates, veuillez nous consulter

Accueillir un client sur site et à distance

Modalités d'évaluation :

Questionnaire portant sur :

la résolution d'un problème conflictuel rencontré par un client au sein du parc de stationnement

Grille d'évaluation fournie par l'ANFA



Pré requis :

Aucun



Durée de la formation

1 jours – 7h00



Effectif :

7 personnes

BC03/Fiche 10



Objectifs :

- Connaître les typologies de clients
- Connaître les règles et les étapes de l'accueil
- Connaître les procédures liées à la relation client : établissement de devis, procédures de réclamation...



Programme :

- Règles et enjeux d'un accueil réussi
- Accueil client : physique, téléphonique et interphone
- Connaître et appliquer les critères de satisfaction client



Méthode et moyens pédagogiques :

- Powerpoint de présentation
- Jeux de rôles
- Tests
- Evaluation QCM



Notre organisme de formation peut proposer un accompagnement individualisé à chaque stagiaire ou apprenant en situation de handicap. Contactez le référent handicap pour étudier la faisabilité de votre projet par mail à l'adresse suivante : referenthandicap@apms-stationnement.fr.

Gérer les situations de conflit ou d'agressivité au sein d'un parc de stationnement

Modalités d'évaluation :

Questionnaire portant sur :

la résolution d'un problème conflictuel rencontré par un client au sein du parc de stationnement

Grille d'évaluation fournie par l'ANFA



Pré requis :

Aucun



Durée de la formation

1/2 journée : 3 h 30



Effectif :

7 personnes

BC03/Fiche 11



Objectifs :

- Définir un processus de résolution de problèmes permettant à l'agent de gérer le maximum de situation et désactivant le processus d'agressivité, identifier les différents types de conflits
- Adopter les bonnes réactions face au client en situation conflictuelle
- Désamorcer le conflit et créer une relation positive avec le client

Programme :



- Définir les typologies de problèmes et les typologies de clients
- Identifier les différents conflits, leurs causes, leurs conséquences
- Identifier son propre comportement
- Évaluer son aptitude à s'affirmer dans les relations commerciales
- Gérer le conflit

Méthode et moyens pédagogiques :



- PowerPoint de présentation
- Jeux de rôles, exercices d'entraînement
- Évaluation QCM



Notre organisme de formation peut proposer un accompagnement individualisé à chaque stagiaire ou apprenant en situation de handicap. Contactez le référent handicap pour étudier la faisabilité de votre projet par mail à l'adresse suivante : referenthandicap@apms-stationnement.fr.

Participer à la vente de produits et services en tenant compte des actions promotionnelles en cours

Modalités d'évaluation :

Questionnaire portant sur :

la résolution d'un problème conflictuel rencontré par un client au sein du parc de stationnement

Grille d'évaluation fournie par l'ANFA



Pré requis :

Aucun



Durée de la formation

1,5 jours – 10 h 30



Effectif :

7 personnes

BC03/Fiche 12



Objectifs :

- Connaître et valoriser l'offre de service du parc de stationnement
- Proposer des solutions adaptées à la typologie de clients
- Connaître et utiliser les campagnes promotionnelles
- Connaître les critères de satisfaction client, réaliser des devis et des propositions tarifaires
- Savoir identifier les besoins des clients
- Savoir réaliser l'ensemble des documents



Programme :

- Définition d'une politique commerciale d'un parc et principaux outils et objectifs
- Exemples de demandes



Méthode et moyens pédagogiques :

- PowerPoint de présentation
- Jeux de rôles
- Étude de cas
- Évaluation QCM



Notre organisme de formation peut proposer un accompagnement individualisé à chaque stagiaire ou apprenant en situation de handicap. Contactez le référent handicap pour étudier la faisabilité de votre projet par mail à l'adresse suivante : referenthandicap@apms-stationnement.fr.

Assister la clientèle lors de problèmes courants d'exploitation rencontrés sur le parc

Modalités d'évaluation :

Questionnaire portant sur :

la résolution d'un problème conflictuel rencontré par un client au sein du parc de stationnement

Grille d'évaluation fournie par l'ANFA



Pré requis :

Aucun



Durée de la formation

1/2 journée : 3 h 30



Effectif :

7 personnes

BC03/Fiche 13



Objectifs :

- Savoir interpréter les cycles de carte
- Savoir résoudre les problèmes en lien avec les cycles, les transits...
- Savoir prioriser les demandes problématiques des clients
- Savoir s'adapter aux typologies de clients



Programme :

- Les différentes typologies de clientèles (clientèle horaire, abonnée...)
- Le fonctionnement global d'un parking
- Les différents cycles de carte
- Les gammes de produits
- Le matériel et son interaction avec le public



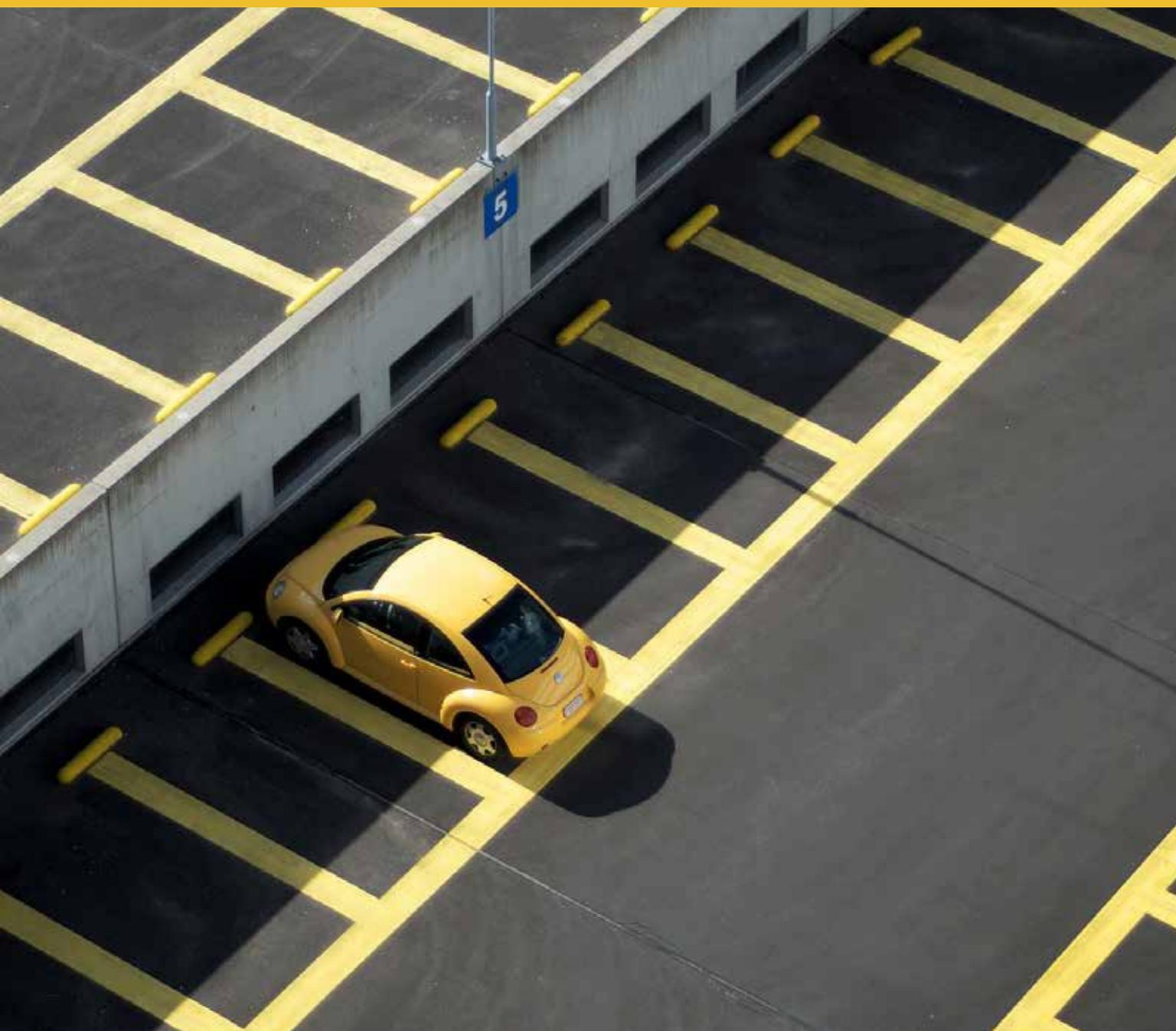
Méthode et moyens pédagogiques :

- PowerPoint de présentation
- Jeux de rôles, exercices d'entraînement
- Évaluation QCM



Notre organisme de formation peut proposer un accompagnement individualisé à chaque stagiaire ou apprenant en situation de handicap. Contactez le référent handicap pour étudier la faisabilité de votre projet par mail à l'adresse suivante : referenthandicap@apms-stationnement.fr.

GESTION COMMERCIALE D'UNE EXPLOITATION



01

Contribuer à la mise en place d'actions commerciales et au développement de l'activité de son exploitation

02

Traiter les réclamations des clients de son exploitation



Pour toutes demandes de prix ou de dates, veuillez nous consulter

Contribuer à la mise en place d'actions commerciales et au développement de l'activité de son

Modalités d'évaluation :

Entretien avec le candidat portant sur la gestion commerciale de l'exploitation sur la base d'un rapport rédigé en amont par le candidat.

Plus une mise en situation portant sur le traitement d'une réclamation client



Pré requis :

Participer à la vente de produits et services en tenant compte des actions promotionnelles en cours



Durée de la formation

14 heures : 2 jours



Effectif :

7 personnes

BC04/Fiche 13



Objectifs :

- Réaliser un plan d'actions commerciale : analyser la concurrence...
- Analyser les résultats de son action
- Mesurer l'impact d'un service commercial
- Réaliser une veille sur les besoins des clients et proposer des produits
- Veille sur l'environnement concurrentiel
- Mettre en œuvre et suivre un plan de développement commercial, des objectifs, rendre compte
- Spécificité de la communication avec le donneur d'ordre



Programme :

- Connaître son parc et ses clients, connaître les services, la réglementation
- Méthodologie de projets commerciaux et déclinaison d'une stratégie globale en un plan de développement local



Méthode et moyens pédagogiques :

- PowerPoint de présentation
- Étude de cas : mise en place d'une offre promotionnelle pour un parc
- Évaluation QCM



Notre organisme de formation peut proposer un accompagnement individualisé à chaque stagiaire ou apprenant en situation de handicap. Contactez le référent handicap pour étudier la faisabilité de votre projet par mail à l'adresse suivante : referenthandicap@apms-stationnement.fr.

Traiter les réclamations des clients de son exploitation

Modalités d'évaluation :

Entretien avec le candidat portant sur la gestion commerciale de l'exploitation sur la base d'un rapport rédigé en amont par le candidat.

Plus une mise en situation portant sur le traitement d'une réclamation client



Pré requis :

Aucun



Durée de la formation

14 heures : 2 jours



Effectif :

7 personnes

BC04/Fiche 14



Objectifs :

- Mettre en place un processus de traitement de la réclamation client
- Contrôler et évaluer le processus
- Analyser les réclamations pour élaborer un système d'amélioration continue



Programme :

- Analyse des pratiques et des supports des participants
- Présentation des principes et de l'utilisation des enquêtes de satisfaction et autres outils de qualité
- Présentation de systèmes qualité



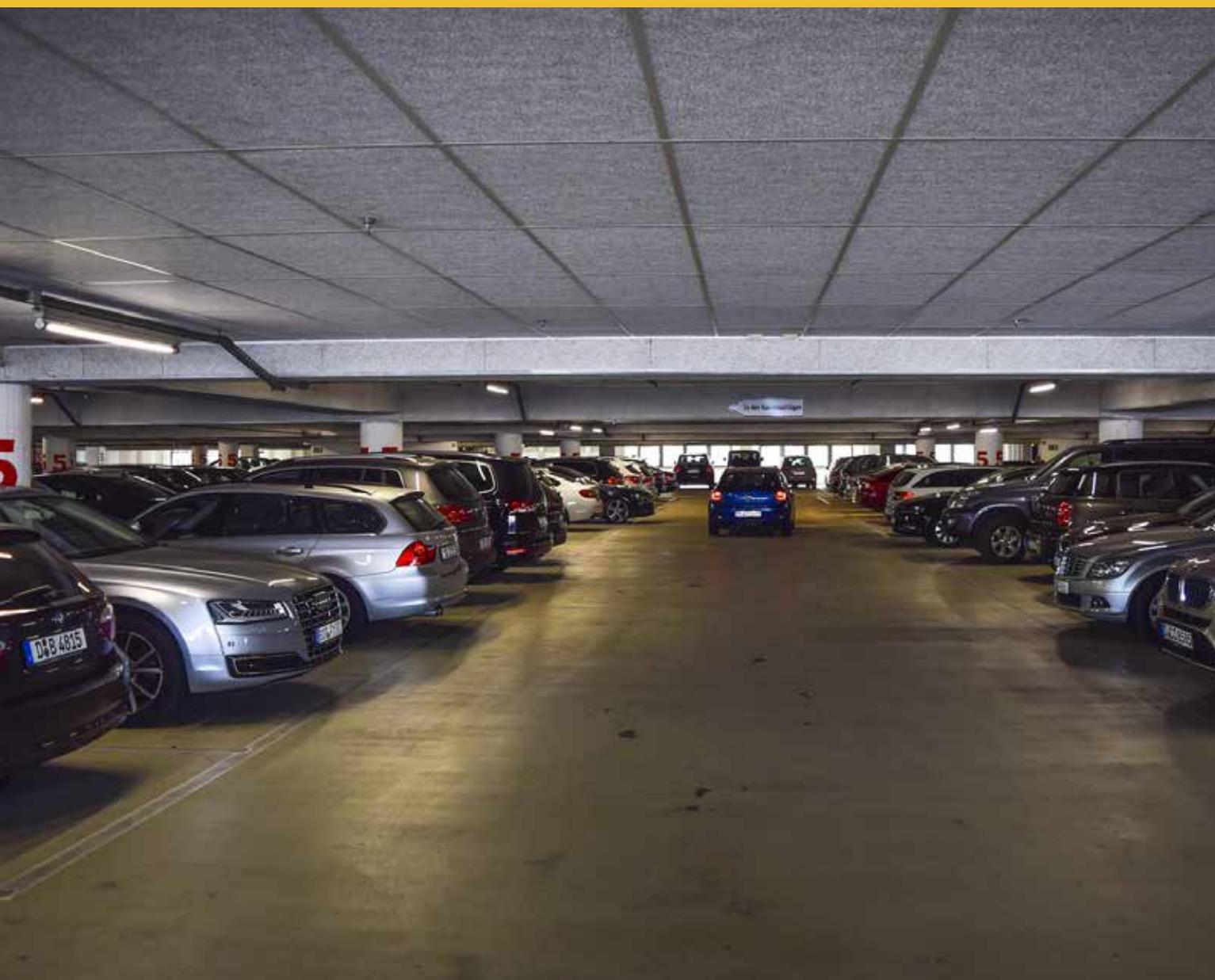
Méthode et moyens pédagogiques :

- PowerPoint de présentation
- Etude de cas, échanges entre participants
- Évaluation QCM



Notre organisme de formation peut proposer un accompagnement individualisé à chaque stagiaire ou apprenant en situation de handicap. Contactez le référent handicap pour étudier la faisabilité de votre projet par mail à l'adresse suivante : referenthandicap@apms-stationnement.fr.

ORGANISATION ET SUIVI DE L'ACTIVITÉ DE L'EXPLOITATION



- 01** Suivre les contrats de maintenance de l'exploitation
- 02** Suivre les indicateurs de l'activité des parcs de stationnement
- 03** Élaborer les plannings de l'exploitation
- 04** Organiser les activités d'encaissements manuels et informatique et les activités de collecte
- 05** Organiser les activités d'entretien, de maintenance et de nettoyage de l'exploitation
- 06** Organiser et gérer la sécurité de son exploitation
- 07** Réaliser, coordonner et encadrer l'ensemble des activités administratives et comptables
- 08** Établir les éléments préparatoires de l'établissement du budget prévisionnel de l'exploitation
- 09** Contrôler l'activité des parcs de stationnement et proposer des axes d'amélioration

Pour toutes demandes de prix ou de dates, veuillez nous consulter

Suivre les contrats de maintenance de l'exploitation

Modalités d'évaluation :

Entretien avec le candidat portant sur l'organisation et le suivi de l'exploitation sur la base d'un rapport rédigé en amont par le candidat



Pré requis :

Aucun



Durée de la formation

7 heures : 1 jours



Effectif :

7 personnes

BC05/Fiche 15



Objectifs :

- Suivre et choisir les contrats de maintenance pour les matériels de péage et de sécurité
- Vérifier l'utilisation conforme des équipements



Programme :

- Inventorier les contrats de maintenance nécessaire selon les parcs
- Réaliser une veille technique sur le matériel
- Ecrire un cahier des charges et choisir un prestataire
- Réaliser les reporting des opérations de maintenance externe



Méthode et moyens pédagogiques :

- PowerPoint de présentation et fichier Excel
- Etude de cas
- Évaluation QCM



Notre organisme de formation peut proposer un accompagnement individualisé à chaque stagiaire ou apprenant en situation de handicap. Contactez le référent handicap pour étudier la faisabilité de votre projet par mail à l'adresse suivante : referenthandicap@apms-stationnement.fr.

Suivre les indicateurs de l'activité des parcs de stationnement

Modalités d'évaluation :

Entretien avec le candidat portant sur l'organisation et le suivi de l'exploitation sur la base d'un rapport rédigé en amont par le candidat



Pré requis :

Aucun



Durée de la formation

3h30 : 1/2 journée



Effectif :

7 personnes

BC05/Fiche 16



Objectifs :

- Savoir établir des tableaux de bord relatifs à son activité
- Analyser les indicateurs de fonctionnement de l'activité de son exploitation
- Utiliser les enquêtes de satisfaction clients



Programme :

- Construire un rapport efficace
- Lecture et analyse de tableaux de bord existant
- Suivre un plan d'action



Méthode et moyens pédagogiques :

- PowerPoint de présentation
- Travail sur documents réels
- Etude de cas, échanges
- Évaluation QCM



Notre organisme de formation peut proposer un accompagnement individualisé à chaque stagiaire ou apprenant en situation de handicap. Contactez le référent handicap pour étudier la faisabilité de votre projet par mail à l'adresse suivante : referenthandicap@apms-stationnement.fr.

Elaborer les plannings de l'exploitation

Modalités d'évaluation :

Entretien avec le candidat portant sur l'organisation et le suivi de l'exploitation sur la base d'un rapport rédigé en amont par le candidat



Pré requis :

Aucun



Durée de la formation

3h30 : 1/2 journée



Effectif :

7 personnes

BC05/Fiche 17



Objectifs :

- Réaliser l'ensemble des plannings nécessaires à l'activité : présence, congés, entretien
- Connaître les principales règles de durée du travail et d'habilitations particulières selon les tâches à effectuer
- Savoir élaborer un planning et le modifier sous informatique



Programme :

- Présentation des différents plannings à réaliser et des contraintes liées aux salariés, aux clients, à la réglementation
- Réalisation de planning



Méthode et moyens pédagogiques :

- PowerPoint de présentation et fichier Excel
- Travail sur documents réels
- Etude de cas, échanges de pratiques
- Évaluation QCM



Notre organisme de formation peut proposer un accompagnement individualisé à chaque stagiaire ou apprenant en situation de handicap. Contactez le référent handicap pour étudier la faisabilité de votre projet par mail à l'adresse suivante : referenthandicap@apms-stationnement.fr.

Organiser les activités d'encaissements manuels et informatiques et les activités de collecte

Modalités d'évaluation :

Entretien avec le candidat portant sur l'organisation et le suivi de l'exploitation sur la base d'un rapport rédigé en amont par le candidat



Pré requis :

Aucun



Durée de la formation

3h30 : 1/2 journée



Effectif :

7 personnes

BC05/Fiche 18



Objectifs :

- Suivre et contrôler le processus de la collecte jusqu'au compte bancaire
- Contrôler et vérifier la validité et le suivi du circuit de collecte
- Établir et analyser des statistiques



Programme :

- Rappel des principes d'encaissements et de collecte
- Décrire les étapes du processus et les principaux risques associés
- Monter les principaux outils de contrôle et de suivi, leur utilisation



Méthode et moyens pédagogiques :

- PowerPoint
- Travail sur des outils communs
- Échange sur les moyens de contrôle, partage des expériences
- Étude de cas, échanges de pratiques
- Évaluation QCM



Notre organisme de formation peut proposer un accompagnement individualisé à chaque stagiaire ou apprenant en situation de handicap. Contactez le référent handicap pour étudier la faisabilité de votre projet par mail à l'adresse suivante : referenthandicap@apms-stationnement.fr.

Organiser les activités d'entretien, de maintenance et de nettoyage de l'exploitation

Modalités d'évaluation :

Entretien avec le candidat portant sur l'organisation et le suivi de l'exploitation sur la base d'un rapport rédigé en amont par le candidat



Pré requis :

Maitriser les techniques nécessaires à l'entretien du parc



Durée de la formation

3h30 : 1/2 journée



Effectif :

7 personnes

BC05/Fiche 19



Objectifs :

- Gérer les stocks de fournitures et de matériel



Programme :

- Suivi et contrôle de la réalisation des activités dans le respect des règles de qualité, de sécurité et de la réglementation (stockage, utilisation des équipements de protection collective et des équipements de protection individuelle...)
- Mise en place de gestion de stock



Méthode et moyens pédagogiques :

- PowerPoint de présentation et fichier Excel
- Travail sur des outils communs
- Étude de cas, échanges de pratiques
- Évaluation QCM



Notre organisme de formation peut proposer un accompagnement individualisé à chaque stagiaire ou apprenant en situation de handicap. Contactez le référent handicap pour étudier la faisabilité de votre projet par mail à l'adresse suivante : referenthandicap@apms-stationnement.fr.

Organiser et gérer la sécurité de son exploitation

Modalités d'évaluation :

Entretien avec le candidat portant sur l'organisation et le suivi de l'exploitation sur la base d'un rapport rédigé en amont par le candidat



Pré requis :

S'assurer de la sécurisation du parc de stationnement



Durée de la formation

3h30 : 1/2 journée



Effectif :
7 personnes

BC05/Fiche 20



Objectifs :

- Bonne mise en œuvre des contrats de maintenance
- Suivre et contrôler les activités d'entretien, appareils de sécurité
- Registre de sécurité
- Règles et procédures
- Vérifier les habilitations et les méthodes de travail des différents intervenants

Programme :



- Les équipements de sécurité personnels et collectifs
- La gestion technique centralisée (GTC)
- Code du travail traitant la sécurité du personne
- Réglementation ERP-PS
- Les habilitations particulières
- Les moyens de lutte et de secours en cas de sinistre
- Etude des documents de suivi

Méthode et moyens pédagogiques :



- PowerPoint de présentation et fichier Excel
- Évaluation QCM
- Mise en situation
- Étude de cas, échanges de pratiques



Notre organisme de formation peut proposer un accompagnement individualisé à chaque stagiaire ou apprenant en situation de handicap. Contactez le référent handicap pour étudier la faisabilité de votre projet par mail à l'adresse suivante : referenthandicap@apms-stationnement.fr.

Réaliser, coordonner et encadrer l'ensemble des activités administratives et comptables

Modalités d'évaluation :

Entretien avec le candidat portant sur l'organisation et le suivi de l'exploitation sur la base d'un rapport rédigé en amont par le candidat



Pré requis :

Réaliser les activités d'encaissements manuels et informatiques et les activités de collectes



Durée de la formation

10h30 : 1,5 jours



Effectif :
7 personnes

BC05/Fiche 21



Objectifs :

- Comptabiliser et vérifier les éléments de collecte pour assurer la justesse de ses comptes
- Savoir mettre en place et suivre une comptabilité analytique
- Suivre la comptabilité client et fournisseur
- Réaliser le classement et la traçabilité des documents administratifs
- Savoir manager les processus de traçabilité des incidents : management de la qualité



Programme :

- Enjeux des pointages
- Moyens et outils de vérification des différents états
- Principales sources d'erreur et moyen d'y remédier



Méthode et moyens pédagogiques :

- PowerPoint de présentation
- Mise en situation
- Étude de cas, échanges de pratique, documents de travail réels
- Base de la comptabilité analytique et outils à la disposition des responsables
- Management de la qualité
- Évaluation QCM



Notre organisme de formation peut proposer un accompagnement individualisé à chaque stagiaire ou apprenant en situation de handicap. Contactez le référent handicap pour étudier la faisabilité de votre projet par mail à l'adresse suivante : referenthandicap@apms-stationnement.fr.

Etablir les éléments préparatoires à l'établissement du budget prévisionnel de l'exploitation

Modalités d'évaluation :

Entretien avec le candidat portant sur l'organisation et le suivi de l'exploitation sur la base d'un rapport rédigé en amont par le candidat



Pré requis :

Aucun



Durée de la formation

14 heures : 2 jours



Effectif :

7 personnes
BC05/Fiche 22



Objectifs :

- Connaître les principaux postes de dépenses et de recettes de son exploitation
- Savoir analyser les chiffres passés et projeter en fonction des modifications éventuelles de l'environnement : règlement, concurrence, travaux, politique commerciale, contrats



Programme :

- Détailler les principaux postes de dépenses et de recettes, ainsi que les principaux leviers d'évolution

Méthode et moyens pédagogiques :



- PowerPoint et fichier Excel
- Mise en situation
- Étude de cas, échanges de pratiques, documents de travail réels
- Évaluation QCM



Notre organisme de formation peut proposer un accompagnement individualisé à chaque stagiaire ou apprenant en situation de handicap. Contactez le référent handicap pour étudier la faisabilité de votre projet par mail à l'adresse suivante : referenthandicap@apms-stationnement.fr.

Contrôler l'activité des parcs de stationnement et proposer des axes d'amélioration

Modalités d'évaluation :

Entretien avec le candidat portant sur l'organisation et le suivi de l'exploitation sur la base d'un rapport rédigé en amont par le candidat



Pré requis :

Réaliser les activités d'encaissements manuels et informatiques et les activités de collectes



Durée de la formation

10h30 : 1,5 jours



Effectif :

7 personnes

BC05/Fiche 23



Objectifs :

- Savoir définir les indicateurs de son activité
- Savoir établir des tableaux de bord relatifs à son activité
- Élaborer des propositions d'amélioration sur le fonctionnement de l'activité de son exploitation
- Utiliser les enquêtes de satisfaction clients



Programme :

- Comment définir un indicateur efficace de son activité
- Lecture et analyse de tableaux de bord existants
- Élaborer un plan d'action



Méthode et moyens pédagogiques :

- PowerPoint de présentation
- Mise en situation
- Étude de cas, échanges de pratiques, documents de travail réels
- Réflexion sur la mise en place de différents indicateurs et leur exploitation
- Évaluation QCM



Notre organisme de formation peut proposer un accompagnement individualisé à chaque stagiaire ou apprenant en situation de handicap. Contactez le référent handicap pour étudier la faisabilité de votre projet par mail à l'adresse suivante : referenthandicap@apms-stationnement.fr.



COORDINATION D'ÉQUIPE



01

Animer une équipe

02

Intégrer les éléments juridiques liés au management

03

Développer les compétences individuelles et collectives

04

Gérer les conflits

05

Réaliser les entretiens annuels et professionnels

06

Recruter et intégrer un collaborateur



Pour toutes demandes de prix ou de dates, veuillez nous consulter

Animer une équipe

Modalités d'évaluation :

Mise en situation portant sur la gestion d'un conflit impliquant un ou plusieurs collaborateurs sur des problématiques d'ordre légal ou juridique



Pré requis :

Avoir réalisé la formation « Intégrer les éléments juridiques au management »



Durée de la formation

14 heures : 2 jours



Effectif :

7 personnes

BC06/Fiche 24



Objectifs :

- Savoir quels sont les rôles du manager
- Identifier son style de management
- Savoir conduire une réunion
- Savoir motiver son équipe
- Savoir repérer et gérer les personnalités difficiles
- Savoir décider et appliquer une sanction disciplinaire
- Savoir conduire un entretien de recadrage
- Savoir gérer son temps et s'organiser
- Savoir entretenir la performance individuelle et collective
- Savoir communiquer efficacement



Programme :

- Les différents styles de management
- Les principes et les facteurs de motivation
- Les forces et faiblesses des équipes

Méthode et moyens pédagogiques :



- PowerPoint de présentation
- Mise en situation, tests
- Étude de cas, échanges de pratiques, documents de travail réels
- Évaluation QCM



Notre organisme de formation peut proposer un accompagnement individualisé à chaque stagiaire ou apprenant en situation de handicap. Contactez le référent handicap pour étudier la faisabilité de votre projet par mail à l'adresse suivante : referenthandicap@apms-stationnement.fr.

Intégrer les éléments juridiques liés au management

Modalités d'évaluation :

Mise en situation portant sur la gestion d'un conflit impliquant un ou plusieurs collaborateurs sur des problématiques d'ordre légal ou juridique



Pré requis :

Aucun



Durée de la formation

14 heures : 2 jours



Effectif :

7 personnes

BC06/Fiche 25



Objectifs :

- Avoir des notions juridiques générales en droit du travail afin de pouvoir répondre à ses collaborateurs et organiser le travail dans la légalité
- Savoir gérer une équipe dans le respect des règles
- Être capable d'envoyer des éléments de paie fiables



Programme :

- Lois et règlements régissant le contrat de travail
- Connaître les différentes règles sociales (santé et sécurité, durée du travail, accident du travail, de trajet...)
- Représentation du personnel, droits et devoirs du salarié
- Le fonctionnement de la formation professionnelle (modalités d'accès, différents dispositifs))
- Loi sur la discrimination et sur les risques psycho-sociaux
- Procédures disciplinaires
- Le bulletin de paie et la gestion des absences



Méthode et moyens pédagogiques :

- PowerPoint de présentation
- Évaluation QCM
- Mise en situation
- Étude de cas, échanges de pratiques



Notre organisme de formation peut proposer un accompagnement individualisé à chaque stagiaire ou apprenant en situation de handicap. Contactez le référent handicap pour étudier la faisabilité de votre projet par mail à l'adresse suivante : referenthandicap@apms-stationnement.fr.

Développer les compétences individuelles et collectives

Modalités d'évaluation :

Une étude de cas portant sur le recrutement et l'intégration d'un nouveau collaborateur, l'identification de ses compétences et leur développement à moyen et long terme.



Pré requis :

Aucun



Durée de la formation

10h50 : 1,5 jours



Effectif :

7 personnes

BC06/Fiche 26



Objectifs :

- Avoir des notions de GPEC et savoir réaliser une fiche de poste d'un agent d'exploitation
- Savoir mesurer les écarts entre les exigences du poste (actuel ou futur) et les compétences du salarié
- Mettre en place des plans d'actions pour faire évoluer ses collaborateurs (plan de formation interne et externe)
- Savoir analyser les entretiens annuels et professionnels
- Savoir déléguer une tâche à un collaborateur

Programme :



- Définition des enjeux de la GPEC
- Notion de compétences
- Décliner la démarche GPEC dans l'entreprise
- Le développement de la compétence
- Construire un référentiel de compétences lié à un métier
- L'évolution de la GPEC
- Focus sur les dispositifs de formations
- Les outils GRH liés au développement des compétences
- Obligation de négocier la GPEC

Méthode et moyens pédagogiques :



- PowerPoint de présentation
- Mise en situation
- Étude de cas
- Évaluation QCM



Notre organisme de formation peut proposer un accompagnement individualisé à chaque stagiaire ou apprenant en situation de handicap. Contactez le référent handicap pour étudier la faisabilité de votre projet par mail à l'adresse suivante : referenthandicap@apms-stationnement.fr.

Gérer les conflits

Modalités d'évaluation :

Une étude de cas portant sur le recrutement et l'intégration d'un nouveau collaborateur, l'identification de ses compétences et leur développement à moyen et long terme.



Pré requis :

Aucun



Durée de la formation

10h50 : 1,5 jours



Effectif :

7 personnes

BC06/Fiche 27



Objectifs :

- Connaitre les autres et se connaître
- Savoir gérer les situations conflictuelles



Programme :

- Savoir recadrer et prendre des décisions
- Savoir prendre en charge une situation conflictuelle
- Apprendre à réguler ses émotions
- Affirmation de soi et leadership



Méthode et moyens pédagogiques :

- PowerPoint de présentation
- Évaluation QCM
- Mise en situation
- Étude de cas



Notre organisme de formation peut proposer un accompagnement individualisé à chaque stagiaire ou apprenant en situation de handicap. Contactez le référent handicap pour étudier la faisabilité de votre projet par mail à l'adresse suivante : referenthandicap@apms-stationnement.fr.

Réaliser les entretiens annuels et professionnels

Modalités d'évaluation :

Mise en situation portant sur la conduite d'un entretien individuel d'un collaborateur démotivé.



Pré requis :

Aucun



Durée de la formation

7h : 1 jours



Effectif :

7 personnes

BC06/Fiche 28



Objectifs :

- Mettre en perspective GPEC et entretiens annuels
- Savoir faire de l'entretien un levier de management
- Savoir réaliser un entretien



Programme :

- Les objectifs des entretiens annuels et professionnels : quelles différences pour quels objectifs
- Savoir conduire et préparer un entretien annuel, un entretien professionnel
- Savoir fixer les axes de progrès des collaborateurs
- Savoir mesurer les niveaux de compétences des collaborateurs
- Le compte-rendu



Méthode et moyens pédagogiques :

- PowerPoint de présentation
- Mise en situation
- Étude de cas
- Évaluation QCM



Notre organisme de formation peut proposer un accompagnement individualisé à chaque stagiaire ou apprenant en situation de handicap. Contactez le référent handicap pour étudier la faisabilité de votre projet par mail à l'adresse suivante : referenthandicap@apms-stationnement.fr.

Recruter et intégrer un collaborateur

Modalités d'évaluation :

Une étude de cas portant sur le recrutement et l'intégration d'un nouveau collaborateur, l'identification de ses compétences et leur développement à moyen et long terme.



Pré requis :

Aucun



Durée de la formation

14h : 2 jours



Effectif :

7 personnes

BC06/Fiche 29



Objectifs :

- Savoir-faire du sourcing
- Savoir rédiger une annonce, utiliser les réseaux classiques et numériques
- Conduire un entretien de recrutement, évaluer les compétences et la motivation des candidats
- Accueillir et intégrer un collaborateur



Programme :

- Le processus général, les sources de candidats
- L'entretien d'embauche
- L'intégration d'un nouveau collaborateur



Méthode et moyens pédagogiques :

- PowerPoint et fichier Excel
- Évaluation QCM
- Mise en situation
- Étude de cas



Notre organisme de formation peut proposer un accompagnement individualisé à chaque stagiaire ou apprenant en situation de handicap. Contactez le référent handicap pour étudier la faisabilité de votre projet par mail à l'adresse suivante : referenthandicap@apms-stationnement.fr.

Informations pratiques

Lieu des formations :

Toutes les formations sont proposées au 57 Boulevard des neufs clés 71000 Mâcon



Accessibilité :

Proche des gares :

Le réseau de bus TREMA dessert ces gares qui sont proches du centre de formation :

TGV Mâcon Loché (7km)

Mâcon ville (2.2km)

Tarifs et dates de cession sur demande

Contact et informations :

E-mail : formation@apms-stationnement.fr

Tél : 03 85 38 56 95

