

---

# Programme de Formation

---

## La Relation Client

---

### Organisation

Début :

Fin :

Durée : 7 heures

Mode d'organisation : Présentiel

---

### Contenu pédagogique



#### **Public visé**

Toute personne en relation avec la clientèle (conducteur-receveur, responsable d'équipe exploitation, agent commercial, ...).



#### **Objectifs pédagogiques**

Prendre conscience des enjeux en termes d'image de l'entreprise

Identifier les clés du succès dans la relation client et dans l'accueil de qualité

Savoir adapter son langage et ses comportements en fonction des attentes de son interlocuteur

Développer sa capacité à gérer la relation client en situation délicate



#### **Description**

##### **Identifier les enjeux pour L'ENTREPRISE**

- Rôle du chauffeur dans la promotion de l'image de l'entreprise.
- Renseigner, conseiller toutes demandes pour satisfaire le client afin de montrer le professionnalisme de la structure
- Construire une bonne image de l'entreprise
- Comprendre son rôle de représentant de l'entreprise
- Être soi-même tout en représentant l'entreprise
- Valoriser l'esprit et la qualité du service
- Impact du service client sur la satisfaction des passagers.

##### **Comprendre L'EXPERIENCE client**

- Le cycle de vie du client.
- Les besoins « SPECIFIC » et « CIVILE ».
- Le parcours du client, assurer son confort
- Le moment de vérité

##### **Accueillir et renseigner**

- Développer ses capacités d'écoute et de synthèse
- Améliorer les compétences en communication et en service client
- L'écoute active du client
- La reformulation
- Le non verbal
- Créer le contact
- Créer l'espace de communication
- L'expression du visage



- La gestuelle
- Poser les bonnes questions
- Faire parler son interlocuteur
- S'exprimer clairement et avec précision

#### **Orienter et gérer**

- Personnaliser son approche client
- Définir le niveau de la demande
- Orienter son interlocuteur
- Règles de sécurité à bord du bus.
- Communication en cas de situation d'urgence.

#### **Mises en situations DANS UN BUS DE LA T2C**



#### **Prérequis**

Aucun



#### **Modalités pédagogiques**

ateliers pratiques et exercices de mise en application



#### **Moyens et supports pédagogiques**

Apports théoriques

Partage d'expériences

Exercices de réflexion

Mises en situation

Analyse et Débriefing



#### **Modalités d'évaluation et de suivi**

Exercices de mise en application tout au long de la formation, questionnaire d'évaluation fin de formation



#### **Informations sur l'admission**

#### Informations sur la formation en présentielle

- **Lieu** : les stagiaires suivront la formation dans nos locaux ( 2 avenue Leonard de Vinci, 63000 Clermont- Ferrand
- **Horaires** : 9h -12 h 30// 13h 30- 17 h avec pauses.
- **Interactivité** : échanges directs avec le formateur, travaux pratiques, questions-réponses.
- **Supports** : documents papier ou numériques remis aux participants.
- **Matériel** : chaque stagiaire dispose d'un poste informatique.



#### **Informations sur l'accessibilité**

Etablissement ERP

Accessibilité aux personnes en situation de Handicap