

Les différentes phases du contrôle

ANALYSER L'ENVIRONNEMENT

En fonction du lieu, de l'arrêt ou du type de service, du temps, de l'équipe et des événements, adapter la technique du contrôle appropriée.

(« Descente », « montée », « embarqué »)

ACCUEILLIR

Dire « bonjour » (formule de politesse)

Présenter sa fonction (se présenter)

Annoncer le contrôle

ECOUTER ACTIVEMENT

Regarder le client

Etre attentif et empathique

Questionner

ANALYSER

Tenir compte de l'environnement immédiat

Etre attentif aux attitudes du client

Evaluer le comportement

Vérifier les informations données si possible

DECIDER

Choisir la pratique la plus cohérente, la plus adaptée et la plus équitable pour le client.

En cas de doute, aller dans le sens du client

Limiter les risques de conflit pour ne pas nuire à l'image du métier

Eviter de développer de la violence

AGIR

Inciter au respect de la règle

Appliquer la mesure tolérante ou même faire une indulgence

Encaisser sur place ou verbaliser

Donner le choix si possible

Toujours rappeler la règle

SALUER

Formule de politesse adaptée