



FORMATION / ACTION

« RELATION CLIENT
POUR CONDUCTEUR
DE LIGNES
REGULIERES ET
PERSONNE EN
SITUATION DE
HANDICAP »



RELATION CLIENT POUR CONDUCTEUR DE LIGNES REGULIERES ET PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Module destiné aux conducteurs

ANIMATION : MANAGER FORMATION

Contexte

Conducteurs de lignes régulières, vous rencontrez tout public avec lesquels vous établissez une relation-client : accueillir, renseigner, orienter, traiter une demande particulière ou apaiser une tension, prendre congé.

Les personnes en situation de handicap font partie de votre clientèle : Identifier comment mieux prendre en compte cette clientèle est l'objet de notre journée.

Objectifs

- Connaître les besoins des personnes en situation de handicap
- Savoir établir une relation-client adaptée et positive
- Développer, à partir des principes de base de la relation client, une relation adaptée avec les personnes en situation de handicap (P.M.R...) : accueillir, veiller à l'installation, transporter et prendre congé.

Préparation

- Ce stage est le vôtre : prenez le temps d'identifier les situations que vous souhaiteriez partager avec vos collègues

Contenu :

- Les situations rencontrées délicates en matière de transport de personnes en situation de handicap
- Vision partagée des principes de base relation client pour tous les clients
- Le cadre légal spécifique aux personnes en situation de handicap
- Typologie des situations de handicap : étude des besoins en matière de relation-client
- Mises en situation
- Ce que je retiens
- Plan d'actions

Pré requis : Pas de pré requis.

Public et nombre de participant : tous personnels de conduite

Méthode pédagogique

Alternance de travaux personnels, travail en sous-groupes, mises en situation et apports du formateur

Matériel nécessaire : paperboard, vidéoprojecteur

Évaluation des acquis : Quiz de fin de stage ou auto évaluation de l'atteinte des objectifs

Intervenant : Formateur -expert

Très bon stage

