

Qu'est-ce que la prise en charge ?


CONFIANCE-CONFORT-SECURITE-ABSENCE DE DOULEUR

CHRONOLOGIE	A FAIRE
Arrivée 1^{er} contact	
Monter dans le bus	
La prestation de transport	
La descente du bus	




LES COMPETENCES RELATION CLIENT DU CONDUCTEUR AVEC UNE PERSONNE EN SITUATION DE HANDICAP

1 **Activité 1 - Accueillir les clients au sein du bus**

- 
1. Je me prépare à accueillir 50 mètres à l'avance
 2. A l'ouverture de la porte, j'exprime un bonjour collectif
 3. Je réponds par un signe verbal ou un sourire au client qui me répond
 4. Je veille à un accès facilité
 5. Je demande si quelqu'un a besoin d'aide et identifier ce qui est possible


___ Mes notes

2 **Activité 2 – Saluer le client à la descente**

- 
1. J'ai un regard régulier dans le rétroviseur pour prévenir la descente des clients
 2. Je prends l'initiative du « au revoir » à la descente du client
 3. Je veille à ce que la descente soit aisée et en sécurité

___ Mes notes

3 **Activité 3– Adopter une conduite souple**

- 
1. J'ai une conduite souple et sécuritaire afin que mes passagers bénéficient d'une conduite confortable. Je suis attentif aux personnes vulnérables.
 2. Face à un risque d'inconfort (par exemple, changement de qualité de route), je réduis ma vitesse
 3. Lorsque je suis passager, je m'installe au fond du bus pour avoir le ressenti des clients

___ Mes notes



4

Activité 4 – Anticiper le besoin d'un client afin d'éviter qu'il ne soit en difficulté (tout client, personne en situation de difficulté, de handicap...)

1. Je suis attentif et vigilant aux difficultés potentielles ou rencontrées par les clients
2. Face à un client que j'observe en difficulté, je prends l'initiative du contact et je propose une aide ou une solution
3. Tout au long du voyage, je m'assure du bien-être du client

 __ Mes notes

5

Activité 5 – Renseigner le client

1. Je renseigne le client sur les éléments relatifs à ma ligne (déviation en cours, etc.)
2. Quand je ne sais pas, je sais orienter le client vers le service client
3. Je connais suffisamment la ligne pour associer le nom des arrêts et des rues. Dans le cas contraire, je consulte un plan que j'ai à portée de main ou je sollicite le PC.
4. Je prends en compte les limites de chacun (surdité, aveugle, langues étrangères...) et parle lentement ou de manière adaptée

 __ Mes notes

6

Activité 6 – Savoir gérer les  v nements extérieurs

1. Pour être tranquille et avoir une bonne image, je suis exemplaire et respecte les autres usagers de la route
2. Je remercie une personne extérieure qui m'informe d'une difficulté ou d'un dysfonctionnement
3. En cas de difficulté, j'en rends compte immédiatement et passe le relais


 __ Mes notes



7

Activité 7 – Gérer la relation client dans le cadre d'un « je »


1. Je connais le règlement d'exploitation
2. J'ose rappeler en expliquant et en argumentant la règle pour qu'il ait du sens pour le client
3. Je propose au client une alternative afin de lui laisser le choix de la décision (ou recherche du compromis)

 Mes notes

8

Activité 8 – Gérer la relation en cas de perturbation sur sa ligne (retard, déviation, etc.)

1. Je préviens les clients des perturbations qui concernent la ligne
2. Je recherche avec le client une solution pour trouver une alternative adaptée (questionnement, identification du besoin, proposition de correspondance ou autre...)
3. J'assume la difficulté de l'entreprise

 Mes notes

