

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

ÉCOUTER ACTIVEMENT →

Regarder le client
Être attentif et empathique
Questionner

ANALYSER →

Tenir compte de l'environnement immédiat
Être attentif aux attitudes du client
Évaluer 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
Éviter 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