

Les points clefs 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