

FICHE PRATIQUE

FORMATION AGENT COMMERCIAL DE CONTROLE

Observation Terrain Station Multimodale

INTITULE	Séquence d'observation sur le terrain dans une station multimodale		
OBJECTIF DE L'EXERCICE	Identifier les informations mises à disposition du client dans une station multimodale pour être en règle : se repérer, s'informer, acheter un titre, valider, accéder au transport etc. Repérer les éléments, dans la station et aux abords, qui facilitent ou peuvent présenter une difficulté pour le contrôle : accès à la station, signalétique, ambiance, propreté, fonctionnement des distributeurs et valideurs, présence d'agents etc.		
OBJECTIF PEDAGOGIQUE	Développer le sens de l'observation et de l'anticipation, dans un environnement à priori connu des stagiaires : regard professionnel Se mettre à la place du client pour mieux appréhender la situation de contrôle : empathie et anticipation		
DUREE	3h30 3 séquences : Préparation (10-15') – Déroulement sur le terrain (1h30) – Débriefing en salle (1h45)		
MATERIEL NECESSAIRE	Badges pour identifier les stagiaires sur le terrain (prévenir également le PCC) Grille d'observation remise par équipe + supports et stylos Appareil photo (ou portable) pour prises de vue par le formateur		
CONSIGNES DONNEES	Relever les éléments observés à l'aide de la grille d'observation Les classer dans les cases « positif » si l'élément observé facilite le parcours du client pour se mettre en règle ou « négatif » si l'élément observé représente un obstacle ou peut dissuader le client. Etre attentif à tout type d'indicateur qui facilite ou non le contrôle : pas uniquement le fonctionnement des équipements mais aussi l'ambiance en station, la présence d'agents, les aménagements etc. Faire des propositions d'amélioration qui seront remontées à la filiale via l'IK		
DEROULEMENT	<i>Préparation en salle (10-15') :</i> Présenter l'exercice et son objectif Former les équipes (2-3 stagiaires maxi par équipe) Donner les consignes et le matériel	<i>Déroulement (1h30) :</i> Chaque équipe se rend dans la station multimodale et à ses abords pour effectuer l'exercice d'observation. Le formateur prend des photos et suit les équipes sur le terrain.	<i>Débriefing (1h45) :</i> Restitution par thème (station tram, bus etc.) par chaque équipe et commentaire du formateur sur la pertinence des éléments observés et le lien avec l'activité fraude. Complément apporté par les photos
LIEUX IDENTIFIES	Gare SNCF - Lieu de correspondance - Agence commerciale - Station de Tram - Arrêt de bus		

Annexe : Fiche Observation stagiaires

**ENQUETE TERRAIN
MODULE RELATION CLIENT
FORMATION AGENT COMMERCIAL DE CONTROLE**

OBJECTIF :

Montrer comment l'exploitant du réseau de transport **montre à ses clients les règles à respecter, l'informe et le rassure.**

QUE FAUT-IL FAIRE :

1. Recenser les observations que vous ferez dans le secteur de la gare de Dijon. **Mettez-vous à la place du client !**
 2. Apportez les documents d'information que vous trouverez disponibles pour les clients dans la station
-

PERIMETRE :

Gare intérieur et extérieur/ station et intérieur tram/ correspondances et intérieur bus/ agence commerciale

DUREE : 1h30

1. OBSERVATIONS TRAMWAY

Observez ce qui facilite ou non la compréhension des règles de fonctionnement du réseau de transport

THEME	POINTS POSITIFS	POINTS NEGATIFS	PROPOSITION D'AMELIORATION
Station tram: Aménagement, signalétique, propreté, distributeurs de titres, présence d'agents, valideurs, éléments de sécurité....			
Intérieur tram : Aménagement, ambiance signalétique, information voyageurs, équipements de sécurité, annonces sonores			

2. OBSERVATIONS SECTEUR GARE DE DIJON

Observez ce qui facilite ou non la compréhension des règles de fonctionnement du réseau de transport

THEME	POINTS POSITIFS	POINTS NEGATIFS	PROPOSITION D'AMELIORATION
Agence commerciale :			
Intérieur de la gare : Aménagement, ambiance, signalétique, propreté, distributeurs de titres, espace cartes, présence d'agents, valideurs, éléments de sécurité			
Bus : Aménagement, signalétique, Information voyageurs aux arrêts, accès aux bus, montée porte avant			