



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 choisi (Gare, Agence commerciale, Station, Bus, Tram, ...).
Mettez-vous à la place du client !
2. Apportez les documents d'information que vous trouverez disponibles pour les clients dans le secteur.

PERIMETRE :

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

DUREE : 1h30

1. OBSERVATIONS TRAMWAY / BUS

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

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

2. OBSERVATIONS SECTEUR DE LA GARE

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			
Tram/Bus : Aménagement, signalétique, Information voyageurs aux arrêts, accès aux bus, montée porte avant			