

PROGRAMME DE FORMATION (1 JOUR) **« GERER LA RELATION CLIENT DANS UN BUS »**

1. OBJECTIFS

- Apprendre à respecter et appliquer dans son quotidien la charte de l'entreprise de bus
- Etre maître de la communication en comprenant le langage verbal et non-verbal
- Savoir accueillir le client et sa demande
- Apprendre à identifier et traiter une relation difficile
- Savoir gérer les situations conflictuelles avec un client en protégeant la clientèle du bus

2. MODALITES LOGISTIQUES ET MOYENS MIS EN ŒUVRE

- Durée : 1 Jour
- Nombre de participants : groupe de 12 personnes maximum

Méthodes et moyens pédagogiques :

- Alternance d'apports formels, de séquences interactives, de jeux de rôles, de travaux à partir de situations vécues et de mise en situation professionnelle.

3. LE PROGRAMME DE LA FORMATION

Appliquer la charte de l'entreprise de bus

- Rappel sur les fondamentaux de la charte de l'entreprise de bus pour l'accueil de la clientèle
- Echange autour de la compréhension de la charte

Exercices : Travail sur les difficultés rencontrées individuellement dans l'application de la charte pour élaboration des solutions collectives

Communiquer avec aisance

- La communication : les fondamentaux du langage verbal et non-verbal
- Les différents canaux de communication : visuel, auditif, kinesthésique
- Le choix des mots dans votre relation avec le client
- Identifier son propre mode de communication très rapidement

Exercices : Jeux de rôles sur le verbal/ non verbal ; travail sur des situations conflictuelles vécues par les stagiaires

Le sens de la répartie, qu'est-ce que c'est ?

- Le bon et le mauvais sens de la répartie
- Les risques d'escalade

Acquérir plus d'aisance

- Qu'est-ce qui vous laisse interdit ?
- Image de soi : connaître et développer son rayonnement personnel
- Comment fixer des limites
- Analyser rapidement toute situation porteuse de stress

Exercices : Jeux de rôles improvisations ; travail sur des situations conflictuelles vécues par les stagiaires

Travailler son sens de la répartie

- Communiquer en situation conflictuelle ou situation de crise selon votre posture de chauffeur de bus
- Vaincre ses peurs
- Savoir se protéger et protéger ses autres clients
- Pratiquer l'humour avec talent pour certains cas

Exercices : Jeux de rôles de réparties

Tenir bon !

- Analyse de la situation et réaction à bon escient
- Gestion du silence
- Faire face aux sarcasmes et à l'ironie
- Savoir se détacher de l'univers du conflit si nécessaire

Gérer les situations embarrassantes :

- L'humiliation / les blessures face aux critiques
- Gérer les critiques et les erreurs
- Gérer les paroles discriminatoires ou irrespectueuses
- Se faire respecter et asseoir son autorité

Auto-coaching en cas de situation difficile :

- Qu'est-ce que c'est ? à quoi ça sert ?
- La trousse d'urgence de l'auto-coaching

Synthèse, bilan et évaluation de la formation

- Remise d'un document technique de fin de journée.
- Evaluation orale de la formation avec un responsable (si souhaité par l'entreprise).
- Evaluation à chaud de la formation par un questionnaire remis par le formateur.