

## Public et prérequis

§ Conducteurs transport de personnes

## Durée

§ 3 jours

## Principaux contenus

- § Expliquer le fonctionnement interne de l'entreprise
- § Démontrer la qualité de service de l'entreprise afin d'attirer les clients vers de nouveaux produits
- § Identifier les autres interlocuteurs pour adapter son comportement
- § Identifier les comportements et situations conflictuels
- § S'employer à réagir par une communication efficace
- § Préciser les particularités du transport des enfants

## Modalités de la formation

§ Présentiel.

## Documents administratifs remis

- § Certificat de réalisation.
- § Attestation de fin de formation.



# ROLE COMMERCIAL DU CONDUCTEUR - TRANSPORT DE PERSONNES

## Objectifs généraux

- u Etre capable d'expliquer le fonctionnement de l'entreprise
- u Adopter un comportement améliorant la productivité et l'image de marque
- u Identifier les différents services dans l'entreprise
- u Communiquer positivement face aux difficultés quotidiennes

## Les plus de la formation



- u Des intervenants qualifiés, aux compétences techniques et pédagogiques actualisées.
- u Des moyens matériels performants.
- u Remise d'une documentation complète et ciblée.

## Mode d'évaluation des acquis

- u Evaluation au fur et à mesure de la progression.
- u Appréciation par le participant du niveau d'amélioration de ses connaissances et compétences.

## Validation

- u Attestation de suivi de formation
- u Sans niveau spécifique
- u Codes RCNP/RS : Non inscrit
- u Code Certif Info : Non éligible

## Agrément

- u /

## Rôle commercial du conducteur - Transport de personnes

### PROGRAMME

N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE
/	<b>Identifier les objectifs et étapes de la formation</b>	<b>0 h 30</b>
§	Vérification du respect des prérequis	<b>MOYENS A PLANIFIER</b>  Salle équipée d'un ensemble multimédia
§	Présentation du centre, de l'équipe pédagogique et des moyens matériels	
§	Présentation de la formation	
§	Modalités pratiques	
§	Tour de table	

N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE
1	<b>Expliquer le fonctionnement interne de l'entreprise</b>	<b>1 h 30</b>
§	Buts, moyens et contraintes d'une entreprise	<b>MOYENS A PLANIFIER</b>  Salle équipée d'un ensemble multimédia
§	Notions de marché et de concurrence	
§	Etude des coûts	
§	Qualification et polyvalence	
§	Collaboration au développement de l'entreprise, esprit d'équipe, motivation personnelle et collective	
§	Les efforts quotidiens qui font la différence de performance	
§	La communication interne pour mobiliser les personnes autour des thèmes vitaux pour l'entreprise	

N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE
2	<b>Démontrer la qualité de service de l'entreprise afin d'attirer les clients vers de nouveaux produits</b>	<b>7 h 00</b>
§	Développer une qualité de service global excluant la discrimination entre les différents types de services	<b>MOYENS A PLANIFIER</b>  Salle équipée d'un ensemble multimédia
§	Valoriser l'image de l'entreprise	
§	Attirer les clients quotidiens des services "utilitaires" vers les produits de loisirs proposés par l'entreprise	

N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE
3	<b>Identifier les autres interlocuteurs pour adapter son comportement</b>	<b>1 h 30</b>
§	Prestataires extérieurs (hôteliers, guides, fournisseurs divers)	<b>MOYENS A PLANIFIER</b>  Salle équipée d'un ensemble multimédia
§	Responsables de groupes	
§	Autres usagers de la route	
§	Autorités et agents de contrôle	

N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE
4	<b>Identifier les comportements et situations conflictuels S'employer à réagir par une communication efficace</b>	<b>7 h 00</b>
§	Inventaire des interlocuteurs et des situations pouvant présenter des difficultés. Etude des solutions les plus adaptées	<b>MOYENS A PLANIFIER</b>  Salle équipée d'un ensemble multimédia
§	Entraînement à la négociation positive par des mises en situation et des jeux de rôles	

N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE
5	Préciser les particularités du transport des enfants	3 h 00
§ Réglmentation § Consignes particulières de sécurité § Particularités de la communication entre un adulte et des enfants § Consignes de sécurité en cas d'accident, techniques d'évacuation rapide d'un autocar		<b>MOYENS A PLANIFIER</b>  Salle équipée d'un ensemble multimédia

N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE
/	Bilan et synthèse du stage	/
§ Bilan de la formation § Synthèse du stage § Evaluation de satisfaction de la formation		<b>MOYENS A PLANIFIER</b>  Salle équipée d'un ensemble multimédia