



## TRANSPORT DE PERSONNES : DE LA LIGNE REGULIERE AU SERVICE OCCASIONNEL

### Objectifs généraux

- ◆ Appliquer les bases techniques et développer les savoir être relationnels nécessaires à la réalisation d'un service occasionnel

### Les plus de la formation



- ◆ Des moyens matériels performants et innovants
- ◆ Une formation active et inter active avec des cas pratiques
- ◆ Remise d'une documentation complète et ciblée

### Mode d'évaluation des acquis

- ◆ Evaluation en cours de formation sous la forme de mises en situation, ...

### Validation

- ◆ Attestation de formation
- ◆ Sans niveau spécifique
- ◆ Possibilité de valider un/des blocs de compétences : Sans objet
- ◆ Equivalences, passerelles, débouchés : Sans objet
- ◆ Code RNCP/RS : Non inscrit
- ◆ Code Certif Info : Non éligible

### Agrément

- ◆ Sans objet

### Public

- Conducteurs de lignes scolaires ou régulières

### Prérequis

- Titulaires d'un permis D valide

### Modalités d'admission

- Aucune en dehors des prérequis

### Durée

- 3 jours

### Modalités et méthodes pédagogiques

- Présentiel
- Alternance de séances de face à face, individualisation, activités en autonomie, simulation, ludo-pédagogie, ...

### Qualité des formateurs

- Formateurs experts métier ayant validé un parcours de qualification pédagogique

### Documents remis

- Certificat de réalisation
- Attestation de fin de formation

*Les personnes en situation de handicap sont invitées à contacter le référent Handicap local afin d'étudier les possibilités de suivre la formation*

### Nous contacter

[www.aftral.com](http://www.aftral.com)

0809 908 908

## PROGRAMME

N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE
<b>1</b>	<b>Identifier les objectifs et étapes de la formation</b>	<b>/</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Vérification du respect des prérequis</li> <li>▪ Présentation du centre, de l'équipe pédagogique et des moyens matériels</li> <li>▪ Présentation de la formation</li> <li>▪ Modalités pratiques</li> <li>▪ Tour de table</li> </ul>		<b>MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES</b>  Salle équipée d'un ensemble multimédia

N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE
<b>2</b>	<b>Identifier les types de client et leurs attentes</b>	<b>2 h 00</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Les différents types de client               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Groupes constitués : sortie scolaire, déplacement sportif, manifestation touristique, transfert gare ou aéroport...</li> <li>- Voyages « à la place »</li> </ul> </li> <li>▪ A chaque type de clients ses attentes               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Au niveau technique :                   <ul style="list-style-type: none"> <li>• Priorité au respect de l'horaire pour un transfert aéroport, une rencontre sportive</li> <li>• Priorité au respect de l'itinéraire pour une excursion</li> </ul> </li> <li>- Au niveau relationnel :                   <ul style="list-style-type: none"> <li>• Accueil individuel et collectif pour les voyages touristiques</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>▪ Accueil du responsable de groupe pour un transfert aéroport...</li> </ul>		<b>MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES</b>  Salle équipée d'un ensemble multimédia Ressources pédagogiques

N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE
<b>3</b>	<b>Identifier les missions techniques du conducteur en transport occasionnel</b>	<b>13 h 00</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Repérage de l'itinéraire               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Exercices de lecture de cartes, de plan</li> <li>- Estimation des horaires</li> </ul> </li> <li>▪ Rappel des règles de sécurité               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Prise en compte du véhicule et vérifications avant départ</li> <li>- Règles et précautions spécifiques concernant les transports principalement réservés aux enfants</li> </ul> </li> <li>▪ Réglementation sociale européenne               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Utilisation du chronotachygraphe</li> </ul> </li> <li>▪ Gestion des documents               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Documents de bord obligatoires (Présentation et exercice de rédaction)                   <ul style="list-style-type: none"> <li>• Billet collectif</li> <li>• Ordre de mission</li> <li>• Documents de contrôle</li> </ul> </li> <li>- Documents internes à l'entreprise :                   <ul style="list-style-type: none"> <li>• Liste de passagers,</li> <li>• Programme du voyage</li> <li>• Bons d'échange ou vouchers éventuels, ...</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>▪ Sanctions prévues en cas de non-respect de la réglementation</li> </ul>		<b>MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES</b>  Salle équipée d'un ensemble multimédia Ressources pédagogiques

N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE
<b>4</b>	<b>Déterminer les missions relationnelles du conducteur en transport occasionnel</b>	<b>5 h 00</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Comportement commercial <ul style="list-style-type: none"> <li>- Accueil et prise en charge du groupe,</li> <li>- Présentation : personnelle, de l'entreprise, des règles de sécurité liées à la réglementation</li> <li>- Ecoute du client et communication avec lui,</li> <li>- Prise de congé et remerciement en fin de service.</li> </ul> </li> <li>▪ Comportement face aux attentes spécifiques du groupe <ul style="list-style-type: none"> <li>- En fonction des éléments évoqués au point I, être à même de gérer, le cas échéant, les situations suivantes : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prise en charge des bagages et plan de chargement,</li> <li>• Prise de parole et animation,</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>▪ Gestion de situations conflictuelles</li> </ul>		<b>MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES</b>  Salle équipée d'un ensemble multimédia Ressources pédagogiques

N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE
<b>5</b>	<b>Bilan et synthèse de la formation</b>	<b>0 h 30</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Bilan</li> <li>▪ Synthèse</li> <li>▪ Evaluation de satisfaction</li> </ul>		<b>MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES</b>  Salle équipée d'un ensemble multimédia