

Transport de personnes / relation client

Situation : Vous arrivez avec votre autocar pour prendre des clients en vue d'une excursion de 3 jours.

Lorsque vous attendez, que faites vous?

Transport de personnes / relation client

Situation : Vous arrivez avec votre autocar pour prendre des clients en vue d'une excursion de 3 jours. Lorsque vous attendez, que faites vous?

- ✓ **J'ouvre les portes et j'accueille les clients**
- ✓ **Je discute avec le responsable pour faire connaissance et parler des détails du voyage**
- ✓ **Je prépare la soute à bagages**

Transport de personnes / relation client

Situation : Une fois en route, que faites vous?

- ✓ **Je me présente au micro**
- ✓ **Je passe les consignes de sécurité (ceintures, déplacement)**
- ✓ **Je parle de l'itinéraire**
- ✓ **Je roule calmement**

Transport de personnes / relation client

Situation : Arrivé sur un aire de repos, à quoi devez-vous penser?

- ✓ **Passer les consignes avant de sortir**
- ✓ **Parler des dangers éventuels**
- ✓ **Donner l'heure de départ!**

Transport de personnes / relation client

Situation :

Vous arrivez devant l'hôtel et il n'y a pas de place pour stationner avec votre autocar. Un employeur de l'hôtel vous a dégagé une petite place pour le déchargement. Une fois le déchargement terminé, vous aller devoir stationner votre autocar à 2km sur un parking spécialement aménagé. Que dites-vous à vos passagers?

- ✓ **Je passe les consignes pour le déchargement des bagages**
- ✓ **Je donne l'heure du prochain départ**
- ✓ **Je demande aux passager de prendre toutes leurs affaires**

Transport de personnes / service de ligne

Situation : Vous arrivez avec votre bus a un arrêt et un client se plaint que vous avez du retard.
Que lui répondez-vous?

- ✓ Je comprend son agacement
- ✓ Je peu lui dire que je ferai mon possible pour être à l'heure à sa destination
- ✓ Ma foi, la route ce n'est pas toujours pareil que sur l'horaire!

Transport de personnes / service de ligne

Situation : Vous êtes à la gare et un touriste vous demande des informations sur le bus d'une autre entreprise qui n'est pas celle dans laquelle vous travaillez. Que faites vous?

- ✓ **Je l'accompagne près de l'autre bus pour le mettre en rapport avec le chauffeur**
- ✓ **Je peu lui indiquer les informations sur le panneau indicateur**
- ✓ **Je l'aide a trouver les informations pour la suite de son voyage**
- ✓ **Je suis souriant et accueillant**

Transport de personnes / service de ligne

Situation : Vous assurer le service de ligne dans laquelle il y a également du transport scolaire.

Les écoliers font du bruits et des clients se plaignent. Que faites vous?

- ✓ **Je fais une annonce au micro pour rappeler aux élèves qu'ils ne sont pas seuls dans le bus et qu'il y a d'autres passagers à respecter**
- ✓ **J'explique aux clients que ce genre de course scolaire ne dure pas longtemps et je plaisante sur le fait que nous avons tous été des enfants (détendre l'atmosphère)**

Transport de personnes / service de ligne

Situation : Votre autobus tombe en panne et des clients ont des correspondances avec le train.

Que prenez-vous comme mesures immédiates?

- ✓ **J'immobilise le véhicule en sécurité et je coupe le contact.**
- ✓ **J'appelle le responsable pour faire venir un autre bus**
- ✓ **J'informe les passagers sur le problème et la solution**
- ✓ **J'organise le transbordement**
- ✓ **Je m'occupe après coup de la gestion de la panne**