

Relation clientèle

Vous effectuez un métier de service à la personne. Vous êtes en contact direct avec le public ciblé : enfants, jeunes, parents, professeurs, responsables de transport. C'est vous qui véhiculez l'image de l'entreprise et vous devez donc en permanence donner la meilleure image de vous-même dans vos rapports avec la clientèle.

Pour cela, vous devez respecter certains principes :

▪ 1 – Être ponctuel

La ponctualité est un gage de professionnalisme, de sécurisation et de respect pour le client.

▪ 2 – Avoir une bonne présence

- Porter une tenue correcte (pantalon de ville, chemise...). Les shorts et débardeurs sont interdits.
- Avoir une apparence et une hygiène irréprochables.
- Présenter à vos clients un car propre.

▪ 3 – Accueillir sa clientèle

- Être poli, courtois... et discret.

Public d'enfants : Dites leur « bonjour », même si le jeune ne le dit pas, cela l'incitera peut-être à le dire.

Votre comportement est observé par les enfants, la bonne image que vous dégagez aura une incidence directe sur leur comportement.

- Être serviable ; aider les usagers lors de la montée ou de la descente du car (personnes âgées, handicapées, mamans avec leurs enfants).
- Lors de l'utilisation des soutes à bagages :
 surveiller les colis et les bagages à transporter, et ne pas oublier de vérifier que les soutes soient bien fermées avant de partir.

Utilisation de la plateforme : Pour vous aider à monter les personnes à mobilité réduite (PMR), votre car dispose d'une plateforme (manuel d'utilisation de la plateforme disponible dans chaque car).

Le fonctionnement manuel de la plateforme sert uniquement pour descendre un fauteuil roulant en cas de panne de celle-ci. Dans une situation de panne, ne pas prendre en charge de PMR et prévenir son responsable.

- Se présenter auprès de la clientèle

Service quotidien de ligne ou de marché scolaire :

- Décliner votre identité (prénom).
- Informer votre clientèle que vous serez le conducteur titulaire.
- Fixer les règles de fonctionnement dans le car (ponctualité, respect de la propreté du car, port de la ceinture de sécurité, politesse...).

Service occasionnel :

- Décliner votre identité (prénom).
- Vérifier la destination du transport effectué (itinéraire, horaire de reprise du groupe...) auprès du responsable du groupe.
- Présenter les équipements du car.
- Préciser si vous restez ou non à la disposition du groupe.

Si vous rencontrez des personnes mécontentes ou dangereuses, référez-vous à la fiche 11 « comportement en situation particulière ».

■ 4 – Informer sa clientèle

Tout conducteur se doit d'être accueillant et disponible auprès de ses clients.

Pour cela vous devez :

- Répondre aux éventuelles questions du client sur les lignes régulières.

Se munir de vos dossiers «indicateurs horaires» et «conducteur/receveur»; vous pouvez être amené à informer vos clients sur les tarifs, les trajets, les horaires ainsi que les correspondances éventuelles.

Si vous n'êtes pas en mesure de renseigner le client, contacter la gare routière.

- Annoncer votre destination en utilisant les panneaux indicateurs en papier ou girouette électronique suivant le car.

Ne pas hésiter à prendre le micro pour annoncer l'arrêt.



Enfin ne pas oublier qu'une bonne prestation de service en transport de voyageurs comprend :

- La sécurité
- La ponctualité
- L'amabilité
- La souplesse de conduite
- La propreté du véhicule