



Accueil et relation client – gestion des conflits (transport)

14 h – présentiel ou hybride – posture d'accueil, communication sécurisante et désamorçage des conflits dans le transport de personnes et léger ≤ 3,5 t.

Objectifs pédagogiques

- ▶ Adopter une posture professionnelle d'accueil et communiquer de manière claire et sécurisante avec les clients, passagers et donneurs d'ordre.
- ▶ Identifier les situations sensibles, désamorcer les conflits, gérer son stress et appliquer une conduite à tenir sécurisée, tout en valorisant l'image de l'entreprise.

Programme détaillé – 2 JOURS / 14 HEURES (MISES EN SITUATION)

Jour 1 – Accueil, relation client et communication professionnelle 7 h • dont jeux de rôle

1. Enjeux de l'accueil et de la relation client dans le transport

- ▶ Spécificités : clients pressés, stressés, parfois fragiles ou vulnérables ; contraintes de temps, trafic, sécurité, réglementation.
- ▶ Impact de l'attitude du conducteur sur l'image de marque, la satisfaction et la prévention des incidents.

2. Les bases de la communication orientée client

- ▶ Communication verbale, non-verbale, paraverbale ; posture d'accueil (présentiel et téléphone).
- ▶ Questionnement et écoute active ; reformulation pour clarifier la demande.
- ▶ Adapter sa communication aux profils de clientèle et aux imprévus (retards, modification de trajet).
- ▶ Mise en situation : accueil et prise en charge.

3. Situer son rôle et ses limites

- ▶ Rôle du conducteur / personnel d'accueil : service, sécurité, respect de la réglementation.
- ▶ Ce qu'il peut / ne peut pas promettre ; coordination avec l'exploitation et la hiérarchie.

Jour 2 – Prévention et gestion des conflits 7 h • dont mises en situation

4. Comprendre le conflit dans le transport

- ▶ Types de conflits (client, usager, donneur d'ordre) et situations fréquentes (retards, prix, consignes de sécurité).
- ▶ Processus d'escalade : signaux faibles, montée en tension, bascule vers l'agressivité.

5. Techniques de prévention et de désamorçage

- ▶ Attitude préventive : information claire, anticipation des incompréhensions, explicitation des contraintes.
- ▶ Outils : reformulation, empathie, reconnaissance du ressenti, technique du « je », alternatives réalistes.
- ▶ Jeux de rôle : client en colère (retard), passager refusant les consignes, client en livraison insatisfait.

PUBLIC CONCERNÉ

Conducteurs de transport de personnes (TAD, scolaire, navettes, VTC, taxi, tourisme), conducteurs de VUL ≤ 3,5 t avec contact client, encadrants de proximité, régulateurs / dispatcheurs et personnel d'accueil.

PRÉ-REQUIS

Maîtriser la langue française (comprendre, lire, s'exprimer à l'oral). Être en situation ou en projet de travail dans le transport de personnes ou le transport léger ≤ 3,5 t.

DURÉE & ORGANISATION

14 heures (2 jours de 7 h).

EFFECTIF

Jusqu'à 12 participants (intra) ou groupe en inter-entreprises.

MODALITÉ

Présentiel (idéalement en intra) ou hybride (théorie à distance + mises en situation en présentiel).

TARIF & FINANCEMENT

Sur devis. Finançable par votre OPCO selon votre branche (OPCO Mobilités, OPCO EP – branche taxi), par le FAFCEA pour les artisans (taxi / VTC) ou par France Travail selon éligibilité.

DÉLAI D'ACCÈS

Inscription jusqu'à 5 jours ouvrés avant le début de la session ; dépôt du dossier OPCO recommandé environ 30 jours avant.

CONTACT & INSCRIPTION

info@oxyformation.fr · 01 83 43 92 38 ·
www.oxyformation.fr · Devis & étude de financement.



Accueil et relation client – gestion des conflits (transport) (suite)

6. Gestion du stress et sécurisation

- ▶ Gérer ses émotions et son stress en situation de tension ou d'agression verbale.
- ▶ Conduite à tenir sécurisée en cas de conflit avéré ; alerter selon les procédures.
- ▶ Plan d'action individuel et bilan.

Organisation pédagogique

Moyens & méthodes pédagogiques

Formateur expert de la relation client et de la gestion des conflits. Pédagogie active : apports, études de cas du secteur, jeux de rôle filmés et mises en situation ; supports remis aux participants.

Moyens de suivi & modalités d'évaluation

Positionnement initial, évaluation continue (mises en situation) et évaluation finale. Attestation de fin de formation précisant les acquis.

Profil des formateurs

Formateurs experts du transport (réglementation, prévention, exploitation ou relation client), justifiant d'une expérience professionnelle significative. CV et qualifications disponibles sur demande.

COMPÉTENCES VISÉES

Adopter une posture professionnelle d'accueil (présentiel, téléphone, lieux de prise en charge) ; communiquer avec clarté et écoute active ; adapter sa communication aux profils de clientèle (PMR, enfants, professionnels...) ; identifier les signaux de tension et désamorcer les conflits ; gérer son stress et appliquer une conduite à tenir sécurisée.

ACCESSIBILITÉ – SITUATION DE HANDICAP

Formations accessibles aux personnes en situation de handicap. Un référent handicap étudie avec vous les adaptations nécessaires – nous contacter.

VALIDATION

Attestation de fin de formation précisant les acquis (évaluation continue et finale).