

IFF CV13

Formation à la fonction d'escale



DURÉE: 9 jours



PUBLIC CIBLÉ

Chefs d'escale en poste pour lesquels un besoin de complément de formation a été détecté par le manager.
Aux nouveaux chefs d'escale avant leur prise de poste.



OBJECTIFS

- Appliquer les règles de sécurité en matière de déplacement dans les emprises ferroviaires.
- Respecter les règles de sécurité en matière de risques électriques (obligations, interdictions..)
- Identifier les risques ferroviaires.
- Être capable de superviser et coordonner une Escale en opérationnel.
- Être capable de s'approprier la dimension managériale du métier de Chef d'Escale.



PRÉREQUIS

- Avoir eu une formation, ou avoir exercé une fonction en relation avec la clientèle.



MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Exercices de mise en situation, études de cas, ancrages et partages de pratiques professionnelles.



PROGRAMME

- S'approprier le contexte, les enjeux, les évolutions de l'escale et être capable de les expliquer;
- Savoir identifier sa place et son rôle dans l'environnement de la gare;
- Identifier les attentes des clients et mettre en œuvre les processus qui contribuent à sa satisfaction;
- Contribuer à l'analyse et à la mise en œuvre des plans d'actions en fonctions des événements passés;
- Créer les conditions d'une relation réussie avec le client en incarnant les postures de services attendues par l'entreprise;
- Manager et coordonner des équipes de différents métiers de l'escale en s'adaptant au cadre de référence de chacun;
- Manager son site en fonction des normes et outils liés à son périmètre d'action en situation normale;
- Adapter son management opérationnel en fonction des situations rencontrées (perturbée/crise).



• **Evaluation de niveau 2** : Evaluation des capacités acquises en fin de formation ➔ **Oui**