



### DOMAINE DE LA FORMATION

Commercial Voyageurs



### PUBLIC CIBLE

Chef d'antenne, chef de section, Encadrant commercial train, ASCT de l'ONCF



### OBJECTIFS

Les participants à cette formation seront capables de :

- Enumérer les grands principes de la nouvelle offre tarifaire, identifier les nouveaux tarifs et distinguer les changements par rapport à la gamme existante
- S'assurer que les voyageurs de demain, sont en situation régulière et effectuer les régularisations si besoin.
- Expliquer la nouvelle offre tarifaire de l'ONCF aux clients et les informer en situation normale et perturbée.
- Régulariser en appliquant le dialogue de régularisation et les postures de service.



### PRÉREQUIS

Avoir suivi la formation ACT



### PROGRAMME

- Stratégie commerciale de l'Entreprise
- Offre loisir grand public
- Tarifs conventionnés et spéciaux
- Offre tarifaire Grande Vitesse : la comprendre, l'expliquer
- Nouvelles règles de régularisation et le dialogue associé
- Relation client et Information voyageurs à bord

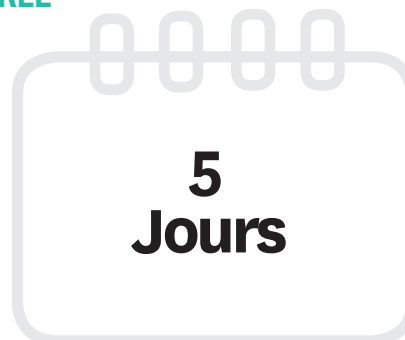


### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Méthodes expositive, démonstrative et participative (jeux pédagogiques), Ateliers de mise en pratique et réflexion en sous-groupes,



### DURÉE



### LIEU

