

IFF CV16

Formation Commerciale Grande Vitesse et Haute prestation (ECT et ASCT)



PUBLIC CIBLÉ

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



OBJECTIFS

- 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 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.



MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

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



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



DURÉE: 4,5 jours

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