



معهد التكوين السككي
INSTITUT DE FORMATION FERROVIAIRE

L'EXCELLENCE
EN PARTAGE

CATALOGUE DE FORMATION

VOLUME 5

COMMERCIAL, SERVICE AUX VOYAGEURS

Edition 2020

SOMMAIRE

	Page
NAISSANCE DE L'IFF	1
MISSIONS ET VALEURS	2
SE FORMER A L'IFF.....	3
ILS RECOMMANDENT NOS FORMATIONS.....	5
ILS NOUS FONT DÉJÀ CONFIANCE.....	6
MOT DE LA DIRECTION.....	7

FICHES PRODUIT – Commercial, service aux voyageurs

Formation de prise de poste Encadrants commerciaux

IFF CV01 – COMPTABILITÉ ET TARIFICATION VOYAGEURS	9
IFF CV02 – MANAGER SON EQUIPE COMMERCIALE	10
IFF CV03 - GERER SES MOYENS	11
IFF CV04 - GERER SES RELATIONS CLIENTS	12
IFFCV05 - GERER ET COMMUNIQUER DES SITUATIONS DE TENSION ET DE CRISE	13

Formation de prise de poste des chefs de gare :

IFFCV07 - ATTITUDE ET COMMUNICATION EFFICACE	14
IFF CV08 - GERER LA PERFORMANCE DE SON ACTIVITE	15
IFFCV09 - TECHNIQUES DE BASE	16

Formation Commerciale Grande Vitesse et Haute prestation

Formation du personnel Escale

IFF CV13 - FORMATION A LA FONCTION D'ESCALE	17
IFFCV13BIS - FORMATION COMMERCIALE DU PERSONNEL D'ESCALE	18

SOMMAIRE

	Page
NAISSANCE DE L'IFF	1
MISSIONS ET VALEURS	2
SE FORMER A L'IFF.....	3
ILS RECOMMANDENT NOS FORMATIONS.....	5
ILS NOUS FONT DÉJÀ CONFIANCE.....	6
MOT DE LA DIRECTION.....	7

FICHES PRODUIT – Commercial, service aux voyageurs (Suite)

Formation Commerciale Grande Vitesse et Haute prestation (Suite)

Formation des ECT et ASCT

IFF CV16 - FORMATION COMMERCIALE GRANDE VITESSE ET HAUTE PRESTATION (ECT ET ASCT) 19

IFF CV19 - FORMATION SECURITE GRANDE VITESSE « LGV » (ECT ET ASCT) 20

Formation des vendeurs

IFF CV21 - FORMATION COMMERCIALE DES VENDEURS 21

Formation continue de perfectionnement

IFF CV101 - TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS CLIENTS 22

IFF CV102 - EFFICACITÉ COMMERCIALE 23

IFF CV105 - RELATION CLIENT 24

IFF CV106 - PILOTER LA PERFORMANCE DE SON ACTIVITE COMMERCIALE 25

IFF CV22 - DIALOGUE DE VENTE ET RELATION CLIENT 26

IFF CV24 – MANAGER LA RELATION CLIENT AU QUOTIDIEN 27

NAISSANCE DE L'IFF

ONCF et SNCF, engagés dans un partenariat **durable**, ont permis la mise en exploitation couronnée de succès de **la première liaison à Grande Vitesse du continent Africain**.

Avril 2013

Protocole d'accord définitif de création de l'IFF

30 Mars 2015

Début des formations



Octobre 2007

Accord intergouvernemental pour la création de la LGV Tanger-Casablanca



Septembre 2011

Protocole d'accord préliminaire de la création de l'IFF



De ce partenariat au service du succès de la LGV est né l'Institut de Formation Ferroviaire, qui a eu le privilège de se voir confier **la formation des opérateurs de la Grande Vitesse**.

L'Institut a la vocation d'être un **acteur de référence** dans les formations ferroviaires. Il offre un vaste catalogue portant sur l'ensemble des compétences utiles à l'exploitation ferroviaire de **fret** et à la **logistique**, mais également déclinable au **transport urbain et péri-urbain**.

Les formations dispensées par l'IFF visent **l'excellence** et sont destinées aux collaborateurs de tous les acteurs du transport ferroviaire ou guidé.

MISSIONS ET VALEURS

Quatre valeurs guident notre action :
L'orientation client, le partage, l'excellence et le respect.

Nous les avons définies conjointement avec les formateurs et référents qui interviennent, et c'est dans cet esprit que nous dispensons les formations et partageons notre expertise.

Leur traduction concrète fait l'objet de toute notre attention.



SE FORMER À L'IFF

Rabat, **capitale du Maroc** est le grand centre politique et administratif du pays, où se trouve la palais royal, les instances gouvernementales et les ambassades.

Rabat est aussi une ville commerciale et industrielle où le tourisme et l'artisanat local jouent un rôle économique majeur.

Située dans le Nord du pays, sur la **côte Atlantique**, sur la rive gauche de l'embouchure du **Bouregreg** et face à la ville de **Salé**, Rabat est une capitale où il fait bon vivre.

Elle est le siège de l'Université Mohammed V et de plusieurs instituts culturels et d'enseignement, comme **l'IFF depuis 2015**.



Climat méditerranéen

- Température maximale moyenne: 21,9 °C
- Température minimale moyenne: 12,5 °C



Langues officielles

- Arabe
- Amazighe

Langue parlée

- Français



Devise

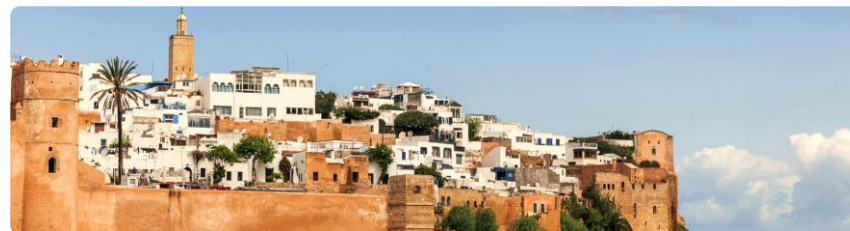
- Dirham marocain (MAD)



Sites d'intérêt

- Tour Hassan
- Kasbah des Oudayas
- Chellah
- Bibliothèque Nationale
- Théâtre National
- Etc.

Rabat : capitale moderne et ville historique



Kasbah des Oudayas



Centre ville de Rabat

SE FORMER À L'IFF

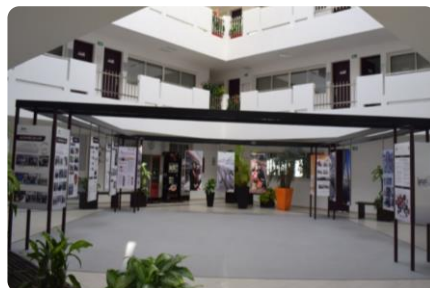


Une situation géographique idéale

Situé au cœur du quartier de l'**Agdal** à Rabat, l'Institut de Formation Ferroviaire est 5 minutes à pied de la **Gare Rabat-Agdal**.

Le quartier est également bien desservi par les transports en commun :

- **Tramway**, station Avenue de France
- Diverses lignes de **bus et de taxis**



Ressources pédagogiques

D'une superficie de **3000m²**, l'IFF a été pensé pour proposer à ses stagiaires un accueil chaleureux et un cadre de travail propice à l'apprentissage,

- **18 salles de formation** dont 8 équipées de tableaux numériques interactifs (TNI) réparties sur 2 étages
- **7 salles de travaux pratiques** avec maquettes pédagogiques
- Un **simulateur de conduite multifonctionnel** composé de :
 - 6 cabines de conduite indépendantes
 - 2 postes instructeurs
 - 1 poste observateur

Il permet de reproduire les pupitres de conduite de plusieurs engins dans des configurations variées, telles que:

- **Locomotive E1400 ONCF** (locomotive ALSTOM Prima II) en configuration Fret ou Voyageurs
- **Automotrice « Z2 »** (ANSALDO-BREDA) en unité simple ou double
- **Rame Grande Vitesse Maroc** (ALSTOM) en configuration simple et double
- Une **connexion wifi** à disposition de tous les stagiaires
- Un **espace de restauration** entièrement rénové en 2019

ILS RECOMMANDENT NOS FORMATIONS

Jean Robert AVATOLI – DRH de chemin de fer au Gabon

« La présentation des modules de formation dispensés et les moyens pédagogiques modernes font de l'IFF un cadre de développement des compétences d'excellence ».

Ahmed MOKHFI – Cadre à l'ONCF

« Cette formation représente une période d'interaction conviviale, des moments agréables d'échanges et de mise en pratique des techniques pédagogiques ».



Houria BENNI SADOUKI – Responsable des formations pour la SNCF

« En tant que sponsor de ce nouveau voyage apprenant, j'ai pu constater qu'au-delà de la thématique, ce travail de groupe permet aux participants un vrai travail collectif qui développe leur capacité d'écoute, d'analyse et un environnement de travail multiculturel. L'appui et la méthodologie de l'animateur/coach facilitent la prise de recul et font de cette expérience un vrai moment de développement personnel ».

Ahmed BENSaid – Chef de gare

« Au nom de notre promotion de chef de gare 2019 je tiens à vous remercier pour les efforts déployés afin de nous permettre de passer de bons moments à l'IFF. Cette formation s'est passée dans de bonnes conditions et ce grâce aux magnifiques animateurs et personnels de l'Institut ».

Christian MAGNI – Adjoint au Directeur Général de SETRAG

« J'ai été heureux de passer deux mois de formation à l'IFF pour me permettre d'acquérir des connaissances dans le domaine de l'exploitation. C'est grâce à cette formation que je viens d'être nommé Adjoint au DG de SETRAG ».

*L'ensemble des modules que nous proposons sont systématiquement soumis à un test de satisfaction des stagiaires.

ILS NOUS FONT DÉJÀ CONFIANCE



MOT DE LA DIRECTION



Représentée par
**Monsieur Karim Eddine
CHENNOUF**



Président du Directoire



Représentée par
**Monsieur Christophe
MARTIN**



Directeur Général

50%



50%

*L'IFF est une société anonyme de droit marocain à
directoire et à conseil de surveillance, détenue à parité
par l'ONCF et par la SNCF,*

INSTITUT DE FORMATION FERROVIAIRE L'EXCELLENCE EN PARTAGE

L'IFF a ouvert ses portes le **30 mars 2015** à Rabat.

L'engagement de toute l'équipe a permis, dès les premiers mois, de faire de notre Institut un succès. Avec **95% d'avis positifs**, les stagiaires expriment leur ressenti sur la qualité des formations. Ce haut niveau de satisfaction, non démenti dans le temps, illustre l'ambition d'excellence qui nous anime.

Ces résultats sont partagés par les commanditaires qui font confiance à l'IFF. Ainsi, depuis 2015, ce sont près de **6000 stagiaires chaque année**, issus de la SNCF et de l'ONCF, qui profitent de nos formations. En 2018, plus de **7000 journées de formation** ont été dédiées à la préparation de l'exploitation de la Grande vitesse au Maroc.

Co-développées par la SNCF et l'ONCF, ces formations –plus d'une centaine– ont pour objectif, d'être **innovantes**. Elles sont animées par les meilleurs spécialistes issus des deux entreprises, ainsi que par des partenaires sélectionnés.

Depuis sa création, l'IFF a su attirer la **confiance** de nouveaux opérateurs de France, du Maroc et de l'Afrique Francophone.

Nous sommes fiers de cette confiance, et des résultats obtenus. Vous trouverez dans cette plaquette des éléments d'information sur notre institut et notre offre, qui, nous l'espérons, vous inviteront à nous confier la formation de vos collaborateurs, dans un objectif d'excellence et de partage, au-delà des frontières.

FICHES PRODUIT

COMMERCIAL, SERVICE AUX VOYAGEURS

Cette formation est composée de modules de formation allant de la prise de poste de l'encadrant commercial au service aux voyageurs. La conception de cette formation a été réalisée avec l'intégration de nouveaux concepts commerciaux, ressources humaines et managériaux. Cette méthode intègre des mises en situation, des jeux de rôle, des études de cas, des exercices individuels et collectifs pour l'ancrage des acquis théoriques et la mise en pratique de nouvelles postures et réflexes métiers.

**PUBLIC CIBLÉ**

Encadrants commerciaux et les chefs de Gare en prise de poste.

**OBJECTIFS**

Au terme de cette formation, les participants seront en mesure de contribuer efficacement à l'établissement de la tarification et la comptabilité voyageurs.

**PRÉREQUIS**

Avoir occupé le poste d'agent commercial de train, et avoir des connaissances de base en comptabilité, tarifs de gare et train et en technologie matériel voyageurs.

**MODALITÉS PÉDAGOGIQUES**

- Exercices, étude de cas, travail en groupe et échange de bonnes pratiques.



DURÉE: 3 Semaines

**PROGRAMME**

- Développer les dispositions générales et communes (gare et train)
- Connaître la gestion comptable des différents canaux de distribution (gare et train)
- Organiser la comptabilité gare et train (Différentes entités)
- Vérifier et contrôler de la comptabilité Maîtriser la tarification voyageurs, les produits tarifaires
- Maîtriser les systèmes d'émission de la billetterie automatique (SABIL) et le distributeur automatique de tickets (DAT)
- Maîtriser les conditions d'application des tarifs voyageurs et établir les conditions de remboursement de détaxe et de la gestion des réclamations clients

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

POSITIONAL TRAINING FOR SALES MANAGERS: MANAGING YOUR SALES TEAM



PUBLIC CIBLÉ

Encadrants commerciaux en prise de poste.



OBJECTIFS

Appréhender la dimension managériale du poste d'encadrant commercial et acquérir les techniques managériales fondamentales nécessaires à l'encadrement d'une équipe en identifiant son périmètre de responsabilité.



PRÉREQUIS

Avoir occupé le poste d'agent commercial de train.



MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

- Études de cas, exercice de découverte, mises en situation.



DURÉE: 4,5 jours



PROGRAMME

- Acquérir les fondamentaux du management nécessaires à l'encadrement d'une équipe (styles de management...)
- Gérer la motivation de son équipe, savoir déléguer (pyramide de Maslow)
- Fixer les objectifs et évaluer la performance individuelle
- Reconnaître le collaborateur
- Gérer et développer les compétences de mes collaborateurs
- Préparer et animer une réunion d'équipe
- Préparer et mener un entretien individuel
- Savoir mettre en œuvre des contrôles de proximité



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

FORMATION DE PRISE DE POSTE DES ENCADRANTS COMMERCIAUX: GERER SES MOYENS



PUBLIC CIBLÉ

Encadrants commerciaux en prise de poste.



OBJECTIFS

Manager les composantes de la gestion du personnel gare et train en s'assurant du respect et de la conformité des procédures afin d'optimiser la production.



PRÉREQUIS

Avoir occupé le poste d'agent commercial de train.



MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

- Exercices, mises en situation, étude de cas, échanges d'expérience et des pratiques métiers.



DURÉE: 4,5 jours



PROGRAMME

- Know your work organization
- Identify the different aspects of human resources management (staff status, leave, sickness, rest ...)
- Apply station and train staff procedures and seek to optimize production (work regulations for rolling staff and sedentary staff, set up a rotation of rolling staff, etc.)
- Know the performance evaluation system
- Understand the general principles of social dynamics (employee representation, process of electing employee representatives, etc.)



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

FORMATION DE PRISE DE POSTE DES ENCADRANTS COMMERCIAUX: GERER SES RELATIONS CLIENTS



PUBLIC CIBLÉ

Encadrants commerciaux en prise de poste.



OBJECTIFS

- Appliquer les dimensions de la relation clients, ajuster sa posture et s'affirmer lors de ses interventions auprès des clients;
- Accompagner le développement de la compétence relationnelle de ses équipes.



PRÉREQUIS

Avoir occupé le poste d'agent commercial de train.



MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Exercices, mises en situation, autodiagnosics.



DURÉE: 4,5 jours



PROGRAMME

- Identifier les composantes de la relation client (servuction)
- Connaître les enjeux de la satisfaction client
- Fixer les impacts de la Relation Client sur la qualité du service, la satisfaction Client et le management des personnels en contact
- Les composantes de la communication et ses freins
- Déterminer les dimensions de la relation client et ajuster sa posture lors de ses interventions auprès des clients
- Coordonner la compétence relationnelle de ses équipes



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

FORMATION DE PRISE DE POSTE DES ENCADRANTS COMMERCIAUX: GERER ET COMMUNIQUER DES SITUATIONS DE TENSION ET DE CRISE



PUBLIC CIBLÉ

Encadrants commerciaux en prise de poste.



OBJECTIFS

- Savoir gérer et communiquer sur, des situations de tension et de crise en intégrant les règles de sûreté vis-à-vis du client et de ses collaborateurs.



PRÉREQUIS

Avoir occupé le poste d'agent commercial de train.



MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Exercices de mise en situation filmés, jeux de rôle, visite terrain.



DURÉE: 4,5 jours



PROGRAMME

- Déterminer les enjeux et composantes d'une situation de tension
- Identifier les attentes clients en situation perturbée
- Connaître les organisations dédiées à la gestion de la situation perturbée et leurs outils de gestion
- Rappeler les principes de l'information au voyageur
- Connaître les modalités de prise en charge, les procédures et particularités de gestion des situations perturbées
- Identifier les enjeux et le contexte sûreté à l'ONCF (état des lieux des phénomènes sûreté et positionnement de l'entreprise)
- Savoir gérer les conflits (attitude, placement)
- Identifier l'environnement médiatique, les règles de communication, les relations avec les autorités extérieures et les comportements efficaces face aux médias en situation de crise.



Communication de crise

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

FORMATION DE PRISE DE POSTE DU CHEF DE GARE : ATTITUDE ET COMMUNICATION EFFICACE



PUBLIC CIBLÉ

Chefs de gare, en prise de poste.



OBJECTIFS

- Connaître les fondamentaux de la communication et adapter son attitude aux situations et aux publics : clients, agents, autorités, médias...
- Etablir une stratégie de communication pour affronter la crise médiatique et communiquer avec efficacité
- Savoir appliquer la procédure de gestion des situations perturbées et de gestion de l'information



PRÉREQUIS

- Avoir exercé la fonction d'encadrant Commercial
- Avoir des notions sur la communication orale (prise de parole en public)



MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Mises en situation, études de cas, procédure « S2A N 9 situation perturbée », procédure de traitement de l'information, guide ACT, jeux de rôles.



DURÉE: 4,5 jours



PROGRAMME

- Identifier les attentes Clients en gare en situation normale et en situation perturbée
- Connaître les fondamentaux et les outils de la communication et identifier les freins à une communication efficace
- Définir le management opérationnel et différencier le rôle opérationnel et hiérarchique du responsable
- Définir la situation perturbée et son impact sur La qualité de service et la satisfaction Client
- Prendre en charge les voyageurs en situation perturbée
- Connaître le système de gestion de l'information (outils, acteurs, procédure, chaine de l'information)
- Connaître la chaine de l'information (procédure de l'information des voyageurs en gare et à bord du train)
- Identifier les acteurs de la prise en charge des voyageurs en situation perturbée (acteurs internes et externes)
- Identifier les enjeux relationnels du chef de gare en situation perturbée (postures et attitudes induites)

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

FORMATION DE PRISE DE POSTE DU CHEF DE GARE : GERER LA PERFORMANCE DE SON ACTIVITE



PUBLIC CIBLÉ

Chefs de gare, en prise de poste.



OBJECTIFS

- Piloter la performance de l'activité par les indicateurs et tableaux de bord par la connaissance des techniques de leur conception, de leur analyse et l'interprétation des réalisations et des tendances afin d'élaborer des plans d'actions pertinents à mettre en place pour l'atteinte des objectifs planifiés;
- Savoir utiliser le logiciel SARIL-BI pour le suivi de la performance commerciale des gares.



PRÉREQUIS

- Avoir exercé la fonction d'encadrant commercial;
- Disposer de notions sur les statistiques et maîtriser les logiciels bureautiques.



MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Questions interrogatives, exercices et études de cas.



DURÉE: 4,5 jours



PROGRAMME

- Définir le management dans l'entreprise
- Identifier les composantes et les dimensions d'un tableau de bord et ses finalités (objectifs, références, écarts)
- Apprendre à différencier un reporting d'un tableau de bord
- Connaître la notion d'objectif, d'indicateur, leurs rôles et leurs pertinences
- Apprendre à présenter, exploiter et à faire évoluer un tableau de bord
- Savoir identifier les objectifs et les indicateurs relatifs aux différentes missions du chef de gare
- Savoir utiliser le du logiciel Business Intelligence SABIL-BI (ONCF) de suivi de la performance commerciale de l'activité voyageurs ONCF, (structure, sources de données et réalisation des requêtes)
- Assurer un suivi de la performance de ses collaborateurs de vente
- Maîtriser l'élaboration des statistiques journalières et des reporting hebdomadaires d'une entité voyageurs (gare voyageurs, établissement voyageurs).

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

IFF CV09

FORMATION DE PRISE DE POSTE DU CHEF DE GARE : TECHNIQUES DE BASE



PUBLIC CIBLÉ

Chefs de gare, en prise de poste.



OBJECTIFS

- Apprendre les techniques de base permettant une bonne gestion de la sécurité;
- Savoir gérer les conflits et connaître la politique RH de l'ONCF.



PRÉREQUIS

- Avoir exercé la fonction d'encadrant commercial;
- Avoir des notions sur le matériel voyageurs.



MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Exercices de mise en situation et études de cas.



DURÉE: 4,5 jours



PROGRAMME

- Connaître le système de management de la sécurité et ses composantes
- Définir des risques liés aux déplacements du personnel
- Expliquer les risques relatifs aux courants électriques
- Présenter et définir les risques ferroviaires
- Connaître le positionnement de l'ONCF en matière de sûreté
- Identifier le contexte de la sûreté et son environnement
- Apprendre la gestion des conflits par une attitude de placement
- Présenter l'organisation RH de l'ONCF

• **Evaluation de niveau 2** : Evaluation des capacités acquises en fin de formation ➡ **Non**

**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**

Formation commerciale du personnel d'Escale



PUBLIC CIBLÉ

- Personnel chargé de l'escale.



OBJECTIFS

- Enumérer les grands principes de la nouvelle offre tarifaire, identifier les nouveaux tarifs et distinguer les changements par rapport à la gamme existante
- Découvrir l'escale
- Régulariser en appliquant le dialogue de régularisation et les postures de service.



PRÉREQUIS

- Aucun



MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

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



DURÉE: 4,5 jours



PROGRAMME

- Projets et Stratégie commerciale de l'Entreprise
- Découverte de l'Offre Tarifaire GV (+ après-vente)
- Découvrir l'Escale (incluant une séquence prise en charge en situation perturbée)
- Dialogue de service

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

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**

IFF CV19

Formation Sécurité Grande Vitesse « LGV » (ECT et ASCT)



PUBLIC CIBLÉ

ACT/ASCT



OBJECTIFS

Connaitre les principes de base de la sécurité de circulation des trains.



PRÉREQUIS

Aucun



MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Projection des slides, méthode démonstrative, étude des cas, questionnement, brainstorming, tour de table.



DURÉE: 13,5 jours



PROGRAMME

- Vocabulaire propre à la circulation des trains ;
- Essais de frein ;
- Départ des trains dans les haltes
- Mesures d'urgence pour arrêter et retenir un train ;
- Assurer la protection des obstacles ;
- Immobiliser un train
- Différents modes de cantonnement et signaux ;
- Demande d'une coupure d'urgence de courant

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



PUBLIC CIBLÉ

Personnel Chargés de vente commerciale.



OBJECTIFS

- Connaître les grands principes de la Grande Vitesse et de les expliquer
- Appliquer la nouvelle gamme tarifaire
- Vendre la gamme en faisant preuve d'efficacité commerciale



PRÉREQUIS

- Connaître la gamme actuelle et être agent commercial vente.



MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Méthodes pédagogiques variées : expositives, participatives, mises en situation, travaux en sous - groupes et présentation des films pédagogiques...



DURÉE: 4,5 jours



PROGRAMME

- Projets et Stratégie commerciale de l'Entreprise
- Découvrir de l'offre tarifaire Grande Vitesse (gamme tarifaire et ses avantages, Les conditions d'échange et de remboursement relatives aux différents tarifs, Les offres commerciales et leurs avantages respectifs);
- Dialogue de vente (introduire et appliquer les techniques de vente, méthodes SONCAS, CAB, CRAC, relation client).



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

TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS CLIENTS



PUBLIC CIBLÉ

Chefs de gare, chefs de section et encadrants commerciaux voyageurs et chefs d'antennes.



OBJECTIFS

- Être capable d'identifier les clients mécontents et de traiter leurs réclamations en adoptant une approche positive pour l'accueil des insatisfactions permettant une meilleure intervention en fonction des solutions mises en œuvre;
- Appréhender les enjeux importants pour la satisfaction clients et la marge d'amélioration de l'entreprise par le bon traitement des réclamations conformément aux textes légaux et aux procédures définies par l'entreprise.



PRÉREQUIS

Avoir exercé les fonctions de chef de gare, chef de section, chef d'antenne ou encadrant commercial.



MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Procédure de traitement de la réclamation ONCF, études de cas, témoignage, mise en situation, Test d'auto-évaluation attitude à l'égard des réclamations.



DURÉE: 2 jours



PROGRAMME

- Identifier les clients mécontents et leurs points communs par rapport aux services aux voyageurs
- Définir les clients réclameurs, les réclamations et leurs caractéristiques
- Identifier les enjeux de la réclamation, la typologie des réclamations et la nature de la réclamation
- Identifier les étapes importantes de l'accueil favorable et du traitement des réclamations
- Attitudes à gérer les clients délicats
- Connaître la procédure de gestion de la réclamation ONCF
- Savoir établir un tableau de bord de suivi des réclamations

• **Evaluation de niveau 2 :** Evaluation des capacités acquises en fin de formation ➡ **Non**

IFF CV102

EFFICACITÉ COMMERCIALE



PUBLIC CIBLÉ

Personnel de front office cadres et agents de maîtrise.



OBJECTIFS

Appréhender la dimension commerciale du personnel de front office (cadres & agents maîtrise) et acquérir les techniques commerciales fondamentales nécessaires à la mobilisation de tous les acteurs internes autour de ses projets clients.



PRÉREQUIS

Avoir exercé une fonction ayant une relation avec la clientèle.



MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Exercices de mise en situation et études de cas.



PROGRAMME

- Définir les enjeux de l'efficacité commerciale
- Identifier les fondamentaux de l'attitude commerciale
- Savoir construire un argumentaire et vendre
- Faire face aux clients difficiles et traiter les mécontentements
- Apprendre le savoir-être du commercial proactif



DURÉE: 2 jours

• **Evaluation de niveau 2 :** Evaluation des capacités acquises en fin de formation ➡ **Non**

IFF CV105

RELATION CLIENT



PUBLIC CIBLÉ

Personnel de front office cadres et agents de maîtrise.



OBJECTIFS

- Appréhender les dimensions de la relation Client et ajuster sa posture lors des interventions auprès des clients;
- Accompagner le développement de la compétence relationnelle de ses équipes.



PRÉREQUIS

Avoir exercé une fonction ayant une relation avec la clientèle.



MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Mises en situation, exercices et études de cas, test d'assertivité et questions interrogatives.



DURÉE: 2 jours



PROGRAMME

- Identifier les concepts de base de la production de service (servuction)
- Identifier les composantes et les caractéristiques de la servuction
- Connaître les enjeux de la satisfaction client et les impacts de la relation client sur la satisfaction
- Comprendre les principes et composantes de la communication interpersonnelle
- Identifier les freins psychosociologiques, intellectuels et physiques de la communication
- Identifier les quatre dimensions de la relation client : s'ajuster, valoriser, oser, s'affirmer et les moyens d'y parvenir
- Définir la notion d'assertivité dans la relation client

• **Evaluation de niveau 2** : Evaluation des capacités acquises en fin de formation ➡ **Non**



PUBLIC CIBLÉ

Chefs de gare, chefs de section, encadrants commerciaux voyageurs gares et trains, chefs d'antennes.



OBJECTIFS

- Piloter la performance de l'activité par les indicateurs et tableaux de bord en connaissant les techniques de leur conception, de leur analyse et l'interprétation des tendances afin d'élaborer des plans d'actions efficaces à mettre en place pour l'atteinte des objectifs planifiés.



PRÉREQUIS

- Avoir exercé la fonction d'encadrant commercial ou chef de gare ou équivalent;
- Avoir des notions sur les statistiques et maîtriser des logiciels bureautiques.



MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Exercices et études de cas, questions interrogatives, outils de mesures, contrat commercial.



PROGRAMME

- Savoir établir un tableau de bord relatif à l'activité du chef de gare et de l'encadrant (composantes, dimensions, présentations et interprétations);
- Définir la notion d'objectifs et d'indicateurs pertinents pour l'évaluation de la performance de l'activité;
- Savoir établir le reporting de gares voyageuses (journalier et hebdomadaires);
- Savoir utiliser l'application Business Intelligence SABIL-BI (ONCF)



DURÉE: 2 jours



• **Evaluation de niveau 2** : Evaluation des capacités acquises en fin de formation ➡ **Non**



PUBLIC CIBLÉ

Encadrant commercial, chef de gare.



OBJECTIFS

- Acquérir la restructuration tarifaire et les différents produits tarifaire ;
- Connaître les techniques du dialogue de vente;
- Développer les techniques d'écoute, de prescription et de conseil afin d'augmenter la satisfaction client et la concrétisation par la fidélisation.



PRÉREQUIS

Expérience dans le domaine commercial «vente».



MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Méthode pédagogique active et des exercices de mise en situation en sous groupe.



DURÉE: 2 Jours



PROGRAMME

- **RESTRUCTURATION DE LA GAMME TARIFAIRE**
 - Principes et fonctionnement de la gamme tarifaire
 - Restructuration de la gamme tarifaire
 - Différents produits tarifaire
- **DIALOGUE ET TECHNIQUES DE VENTE**
 - Enjeux du dialogue de vente
 - Démarche et différents étapes du dialogue de vente
 - Techniques de vente
- **RELATION CLIENT**
 - Enjeux, principes et dimensions de service client
 - Postures et attitudes de service



• **Evaluation de niveau 2** : Evaluation des capacités acquises en fin de formation ➡ **Non**

IFF CV24

MANAGER LA RELATION CLIENT AU QUOTIDIEN



PUBLIC CIBLÉ

Encadrants et managers de proximité.



OBJECTIFS

- Manager ses équipes pour satisfaire et fidéliser les clients en développant l'attitude de service
- Améliorer l'encadrement et l'animation des équipes commerciales
- Booster et motiver au quotidien ses équipes commerciales



PRÉREQUIS

IFF TV103: Dimensions Chef d'équipe.



MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Exercices de mise en situation avec un accompagnement en mode coaching, échanges sur les situations vécues, ancrages et partages de pratiques professionnelles.



DURÉE: 2 Jours



PROGRAMME

- Être orienté client : développer l'attitude de service de ses équipes pour une expérience client réussie
- Rehausser la qualité de service délivrée grâce à la mobilisation des « soft skills »
- Situer le rôle de l'encadrant et son équipe dans la relation client
- Pratiquer les actes clés du management de proximité : Le feedback, l'entretien de performance, le recadrage, la reconnaissance
- Animer et responsabiliser son équipe au quotidien
- Piloter le progrès continu de l'activité commerciale

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

NOUS CONTACTER



LOCALISATION



Avenue Ibn Sina - AGDAL

Rabat, Maroc

Géolocalisation GPS : 34°00' 00.59"N 06°51'05.57"W



FORMATION SUR MESURE

Vous recherchez **une formation adaptée à vos besoins ?**
Contactez nous pour plus d'informations.



HORAIRES DE LA FORMATION

Du Lundi au Vendredi : **8h30-17h00**
Fermé le week-end



À DISTANCE

- +212 (0) 537 68 00 33
- www.iff-ma.com (site internet)
- contact@iff-ma.com (E-mail)



Page LinkedIn
Institut de Formation Ferroviaire



معهد التكوين السككي
INSTITUT DE FORMATION FERROVIAIRE

L'EXCELLENCE
EN PARTAGE