

# IFF CV 26

## Formation Billetterie et Relation Client



### PUBLIC CIBLÉ

Personnel « Front - office ».



### OBJECTIFS

- Comprendre les processus et les technologies de la Billetterie
- Développer les compétences relationnelles : offrir service de qualité et fidéliser les clients
- Développer des compétences de vente
- Maîtriser les outils de Billetterie
- Système de vente – Système Intégré Vente Gare (SIV)



### PRÉREQUIS

Exercer une fonction ayant une relation avec la clientèle



### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Méthode interactive , alternée (théorique et des exercices de mise en situation en gare )- Visite terrain et partage de pratiques professionnelles.



### PROGRAMME

- Historique des systèmes de vente dans le domaine ferroviaire
- Système de vente / Divers canaux de vente
- Processus et technologie de la billetterie
- Système de vente: SIV applicatif
- Billetterie manuelle
- Confection des cartes - application SIV Cartes -
- Etablissement de la caisse des vendeurs
- Contrôle des titres de voyage
- Posture, dialogue de vente et Gestion de la relation client



**DURÉE:** 8 Jours

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