

30^e
année

N°231 | AVRIL/MAI 2024

MEMBRE DU JURY



COACH
OF THE YEAR

BUS
OF THE YEAR

MINIBUS
OF THE YEAR

ACTUALITÉS

p. 6

- 200 Heuliez GX 337 Elec pour Marseille
- Solaris aura son car interurbain électrique
- Faure Transport célèbre ses 175 ans

CARS INTERURBAINS

p. 12



L'offre ligne et scolaire est multi-énergie

PRISE EN MAIN

p. 26



MAN Lion's City 10 E, agile et électrique

DOSSIER FORMATION

p. 18

FORMÉS, EMBAUCHÉS !



- Les initiatives des PME du TRV pour recruter
- La parole aux directeurs
- Témoignages

Quelles pistes pour bien former son personnel ?

Des prestations haut de gamme, adossées à des parcours de formations opérationnelles et interactives au service de la relation client, voilà la solution que préconise Editions Conseil en Mobilités (ECM) pour les autocaristes souhaitant développer leurs activités tourisme.

La destination France attire une part de plus en plus importante de touristes en provenance de destinations lointaines pour des motifs culturels, sportifs comme bientôt, les Jeux Olympiques... Les exigences d'une nouvelle clientèle étrangère modifient peu à peu la pratique du territoire et provoquent des attentes des clients autocar qui obligent l'ensemble de la filière professionnelle en TRV à s'adapter. L'Ile-de-France, entre autres, contribue largement à la croissance touristique française par sa vitalité, si bien que pour offrir des prestations autocar de qualité une formation adaptée est nécessaire.

Conducteurs expérimentés, hôtesses bilingues

Standing Paris, opérateur de transport éco-responsable, a mis en exergue une organisation humaine et logistique au service d'une clientèle internationale et de surcroît, des moyens ad-hoc, au-delà de la mise à disposition de véhicules grand tourisme (dotés de nombreux équipements dont le système d'info-divertissement avec fonc-

tionnalités intégrées pour le passager, sièges de grand confort, espacement des sièges, réfrigérateur, climatisation...). En effet, des conducteurs expérimentés en tenue de ville (costume et cravate noires, chemise blanche...) apportent leurs expériences des itinéraires, des lieux touristiques en toute sécurité.

Le recrutement innovant d'hôtesses bilingues permet aussi d'assurer une assistance permanente en matière d'information, d'accueil et de gestion de la relation client. Des boissons et des encas, des quotidiens sont à la disposition de la clientèle sur demande.

Construire une meilleure relation client

Des sessions de formation sur mesure, de l'exploitant au personnel de conduite et aux hôtesses de bord bilingues en collaboration entre Standing Paris et ECM permettent de présenter des connaissances techniques et réglementaires, d'animer des mises en situation professionnelle quasi-réelles avec l'intervention de clients en



compte, à savoir pour le personnel de conduite et d'exploitation, il s'agit d'analyser leur comportement en situation de conduite à bord et aux abords de l'autocar, le suivi des exploitants (les canaux de la communication, le traitement des objections voire la gestion des conflits, l'écoconduite, la gestion des bagages, la relation avec le chef de groupe, le respect de la réglementation sociale française et européenne, la sécurité, la propreté, l'hygiène et la sécurité sanitaire dans le véhicule, la relation avec l'atelier, l'évaluation de sa prestation...) et d'apporter une trame organisationnelle par la création d'un carnet de bord propre à la prestation du conducteur.

En ce qui concerne les hôtesses de bord, celles-ci découvrent la

connaissance d'un autocar sous l'angle technique, une initiation à la réglementation sociale, des mises en situation sur la sécurité et la sûreté dans un autocar, la psychologie de la relation client, l'apport de services complémentaires, la communication commerciale à bord et aux abords de l'autocar, l'accompagnement du client lors des visites et/ou lieux touristiques, la connaissance de la clientèle et des itinéraires, les documents relatifs à l'exécution de la prestation, au conducteur, au véhicule.

Des arguments qui justifient une formation indispensable pour tout autocariste qui souhaite développer ou compléter ses prestations en activité tourisme et grand tourisme.