



Programme Ambassadeur

Formation des Formateurs Quatre Modules de Base

Le programme pour l'Accréditation des formateurs du Programme Ambassadeur, mis en place avec succès par l'ACTU, a été mis à jour en 2007 afin d'adopter un modèle de formation plus efficace et d'insister, auprès de tous les employés et dirigeants du secteur du transport collectif, sur l'importance grandissante de l'excellence en matière de service à la clientèle.

Dans le cadre de ce programme pour l'Accréditation des formateurs, les employés des réseaux de transport sont formés par les formateurs principaux de l'ACTU afin d'obtenir le titre de formateur. Au cours de cette formation, les participants acquièrent des connaissances précises et les compétences pédagogiques requises pour pouvoir à leur tour mettre en œuvre leurs propres programmes de formation. Cela permet aux réseaux de transport de former d'autres employés qui seront ainsi en mesure de faire partager leurs nouvelles compétences en temps voulu. Au terme de leur formation, les personnes qui participeront à ce programme connaîtront un incroyable sentiment d'accomplissement professionnel et ils seront capables de transmettre leurs nouvelles connaissances à leur équipe de travail.

Le Programme Ambassadeur est composé de quatre modules de base. Tous les formateurs doivent être accrédités pour donner la formation. Il existe également neuf autres modules de formation liés au service à la clientèle, qui ont été mis en place à l'intention de groupes d'employés spécifiques, ou de personnes désireuses d'apprendre à maîtriser certains aspects particuliers du service à la clientèle.

Programme Ambassadeur: Formation des Formateurs

Quatre Module de Base

Module 1 : Points essentiels du service à la clientèle

Ce module traite des principes fondamentaux du service à la clientèle et de la façon dont ces principes s'appliquent au milieu du transport en collectif. Il s'agit d'une entrée en matière efficace pour les personnes nouvellement embauchées ainsi que pour celles qui ont besoin d'une mise à niveau. Parmi les principes de formation exposés, on retrouve le concept de service à la clientèle en tant qu'exigence professionnelle non facultative, ainsi que le fait que la clientèle est à la fois externe (les passagers, le public) et interne (les acteurs du secteur du transport collectif). Ce module met l'accent sur toutes les facettes d'un service à la clientèle de très grande qualité. Les objectifs d'apprentissage et les techniques comportementales enseignées tendent vers un même but : permettre aux employés du secteur qui sont directement en contact avec les passagers d'acquérir des compétences en service à la clientèle qui sont immédiatement applicables dans le cadre de leur travail.

Module 2 : Efficacité de la communication

Ce module porte essentiellement sur la capacité à communiquer efficacement avec la clientèle. À cette fin, il insiste sur les stratégies d'écoute, d'observation et de prise de parole à adopter, et vise à enseigner aux participants les méthodes de communication à appliquer afin d'éviter les malentendus et de s'assurer de la compréhension du message, tout en restant respectueux de la clientèle. Cette formation comporte les volets suivants : compréhension et mise en application de la méthode de l'écoute active; communication non verbale; maîtrise des techniques d'interrogation, ainsi qu'un volet consacré aux stratégies de communication efficaces en matière de résolution de problèmes, qui repose sur la simulation de scénarios de crise. Les exercices et les vidéos utilisés pour les démonstrations s'inspirent de situations réelles vécues par des agents du secteur du transport collectif.

Module 3 : Gestion des commentaires de la clientèle

L'objectif de ce module est de permettre aux participants de mieux comprendre l'origine des insatisfactions exprimées par les passagers, et d'inciter les employés du secteur à adopter autant que possible une attitude positive en cas de situation conflictuelle. Cette partie du programme repose sur le principe selon lequel il est préférable que les clients mécontents se manifestent plutôt que de rester silencieux, car cela permet d'éclaircir la situation et de résoudre les problèmes évoqués. Les participants à ce cours apprennent à rester calmes, professionnels et maîtres d'eux-mêmes en cas de situation conflictuelle, et à éviter d'être sur la défensive et de se sentir personnellement visés par les plaintes des passagers. Les stratégies comportementales enseignées dans le cadre de ce module sont mises en application au moyen d'exercices interactifs.

Module 4 : Gestion du stress

L'objectif de ce module est de prendre en considération le haut niveau de stress que subissent les conducteurs d'autobus, qui doivent par ailleurs rester dans de bonnes dispositions à l'égard de la clientèle. Le contenu de ce module permet d'établir la différence qui existe entre stress positif et stress négatif, et donne aux participants les outils nécessaires pour dépister les symptômes liés au stress et leur source. Cette formation donne aux participants les moyens de développer leurs propres méthodes anti-stress, qu'ils pourront ensuite mettre en application pour lutter contre le stress au travail.

Modules secondaires adaptés aux situations particulières

Module 5: Besoins particuliers dans certaines situations

Module 6: Situations difficiles

Module 7: Situations dangereuses

Module 8: Efficacité des annonces

Module 9: Diversité dans le transport collectif

Module 10: Formation avancée sur le service à la clientèle à l'intention des conducteurs expérimentés

Module 11: Service à la clientèle, à l'interne comme à l'externe

Module 12: Être au volant

Module 13: Organisation axée sur le service à la clientèle

Formulaire D'Inscription

Programme Ambassadeur—Formation des Formateurs

Information sur le cours

Date: 13 - 17 septembre, 2010

Endroit: Réseau de transport de la Capitale (RTC)
Centre de Formation RTC
5275, Boulevard des Gradins
Québec, Québec
G2J 1C8

Frais: Membres
2 795 \$ + taxes en sus

Non-Membres
3 595 \$ + taxes en sus

Les frais d'inscription incluent tous les frais reliés au cours et au matériel requis pendant la semaine du cours. Les frais d'expédition sont en sus. Les frais d'hébergement et de déplacement ne sont pas inclus.

Politique d'annulation: Si vous devez annuler votre inscription, vous pouvez le faire un mois avant le cours pour obtenir un remboursement intégral ou deux semaines avant le cours pour recevoir un remboursement de 50%. Vous pouvez désigner un remplaçant pour assister au cours sans encourir de pénalité

Envoyez votre formulaire d'inscription par télécopieur en composant le 416-365-1295

Vous avez une question?
Communiquez avec John Moudakis
Téléphone: 416-365-9800 ext 102
Courriel: moudakis@cutaactu.ca

Nom

Titre

Organisme

Adresse

Ville

Code postal

Téléphone

Télécopieur

Courriel

Mode de paiement:

Veillez me facturer

Carte de crédit: VISA Master Card

Numéro de carte

Date d'expiration

Nom

Signature