

### **Objectifs :**

Connaitre la réglementation sociale Française et Européenne du transport de voyage  
Connaitre le rôle, (commercial, administratif, conducteur.)  
Avoir les connaissances nécessaires pour exécuter son service.Gérer les situations difficiles

### **Public concerné et prérequis :**

Conducteurs.

Permis de conduire valide

### **Moyens pédagogiques et techniques :**

Salle équipée de moyens multimédias

Support power point

Caméscope

Cas pratique

Véhicule équipé de micro et vidéo

### **Durée, effectifs :**

21 heures.

### **Modalités d'évaluation des acquis :**

Évaluation Initiale et finale sous forme d'un Questionnaire à Choix Multiples.

### **Sanction visée :**

Attestation de fin de formation

## **Programme**

Bilan des connaissances (QCM).

**G'TRAF**

## 1. La réglementation

### 1.1 Réglementation des transports routiers de voyageurs. - Règles administratives

- Définitions des services

### 1.2. Réglementation transport nationale

- Contrat de transport
- Obligation des parties

### 1.3. Réglementation sociale Européenne

- Définition
- Les temps de conduite
- Les repos

### 1.4. Règlements sociaux nationaux interurbains

- L'amplitude journalière
- Les services,
- La billettique

## 2. Le Client

### 2.1 un client, qu'est ce que c'est?

- Ses besoins, ses attentes
- L'importance du client pour l'entreprise

### 2.2 Le rôle commercial du conducteur

- Présentation physique et vestimentaire
- Expression verbale et non verbale
- Capacité d'adaptation du conducteur

## 3 Appréhender les situations

- Le conflit avec le client
- Les conflits entre les clients
- Les autres usagers de la route
- Les perturbations de service
- Mise en situation

## 4 Le Véhicule

- La conduite adaptée
- Le fonctionnement du véhicule

G'TRAF

- L'entretien du Véhicule

5 Les procédures internes à l'entreprise

6 Synthèse

- Conclusion

**Qualification des intervenants :**

Formateur qualifié l'activité de conducteur de ligne régulière

**Formation suivie :**

Entièrement  
En présentiel

**Délais et condition d'accès :**

1 jour avant le début de la formation

**Taux de validation de compétences :**

100% de réussite

**Taux de satisfaction :**

100% de satisfaction

**Débouchés :**

Stagiaires déjà en poste

**Equivalence ou passerelle :**

Pas d'équivalence ou de passerelle

**G'TRAF**