

Objectifs opérationnels

- Accueillir nos clients en face à face et répondre à leurs demandes en respectant les critères de satisfaction client
- Apporter une réponse en rapport avec la demande du client
- Utiliser les outils à disposition pour suivre les contacts client
- Respecter les engagements VINCI Park

Cible

- Nouvel embauché
- Agent d'exploitation
- Assistant d'exploitation

Objectifs pédagogiques

- Se mettre à la place du client pour comprendre ses attentes
- Identifier les critères de satisfaction client et les étapes du traitement d'une demande client
- S'approprier la méthode et les outils (étapes et fiche contact client)
- S'entraîner à traiter une demande en identifiant ses points forts et ses axes de progrès
- S'engager à mettre en œuvre la méthode et les outils

Points clés de contenu

- Vivre une expérience client et analyser les origines de la satisfaction ou de l'insatisfaction pour un client
- Les étapes clefs d'une réponse à une demande client
- Les demandes de nos clients et comment y répondre
- Le rôle et les missions de l'agent vis à vis de nos client et les engagements VINCI Park
- La fiche contact client et le guide d'utilisation

Méthodes pédagogiques

- Expérience client au travers d'un pseudo achat avant la formation et grille d'analyse pour retour d'expériences
- Apports théoriques
- Exercices individuels et collectifs
- Analyses individuelles et en groupe
- Situations clients filmées en vidéo
- Évaluation des points forts et axes de progrès
- Engagement devant le groupe

La méthode et les outils pour répondre à une demande client en face à face

Recommandations

- Avoir suivi les stages D1 « Gagner en confiance pour mieux communiquer » ou P1 « Développer sa maîtrise du français à l'oral » si la personne a de réelles difficultés en français ou à communiquer
- Faire avant le stage les pseudo appels et pseudo achats demandés en remplissant les grilles concernées pour les utiliser durant le stage

Durée 1 jour (7 heures)

Stage École ou Région

Objectifs opérationnels

- Gérer les situations client difficiles en gardant son calme
- Désamorcer les situations d'agressivité ou de violence en situation professionnelle
- Développer sa confiance en soi dans ces situations
- Préserver la relation client et l'image de marque VINCI Park

Cible

- Agent
- Assistant d'exploitation
- Responsable d'exploitation
- Toute personne en situation client au quotidien

Objectifs pédagogiques

- Faire la différence entre les situations client difficiles (réclamations, désaccord, conflits) et les situations d'agressivité ou de violence et le cadre dans lesquelles elles s'exercent
- Identifier et comprendre les comportements efficaces ou inadaptés dans les relations de face à face
- Comprendre les phénomènes et les facteurs déclenchants de ces situations
- S'entraîner à gérer et à maîtriser une situation de conflit, de violence ou d'agressivité
- Savoir anticiper les situations difficiles

Points clés de contenu

- Connaître et évaluer ses réactions dans la relation commerciale
- Les mécanismes en jeu dans les situations des violence et le cadre dans lesquelles elles s'exercent
- Les phénomènes et facteurs déclenchants
- Se connaître face à l'agressivité
- Gérer ses émotions
- Les recours possibles et les réponses de l'entreprise

Méthodes pédagogiques

- Apports théoriques
- Auto-diagnostics
- Exercices individuels et collectifs
- Analyses individuelles et en groupe
- Simulations filmées en vidéo et évaluation des points forts et axes de progrès
- Plans de progrès

Savoir faire face
aux situations de
conflit,
d'agressivité ou
de violence

Recommandations

- Avoir suivi les stages D1 « Gagner en confiance pour mieux communiquer » ou P1 « Développer sa maîtrise du français à l'oral » si la personne a de réelles difficultés en français ou à communiquer
- Pour l'exploitation avoir de bonnes compétences en relation client en face à face ou au téléphone ou avoir suivi un des stages C1, C3 ou C4

Durée 3 jours (21 heures)
Stage Parking École &
Région

Objectifs opérationnels

- Renouveler son habilitation électrique en fonction du niveau de connaissance du collaborateur et de la nature des travaux réalisés sur le parc par ce dernier.

Cible

- Personnel d'exploitation utilisant des installations électriques ou effectuant des travaux sur des installations électriques, hors-tension ou sous-tension, ou au voisinage d'installations électriques

Recyclage pour toute personne utilisant ou maintenant des installations électriques

Objectifs pédagogiques

- Selon le niveau d'habilitation et conformément à la norme UTE C18-510
 - Intervenir au voisinage de pièces nues sous tension en toute sécurité.
 - Réaliser un travail électrique simple hors voisinage de la tension.
 - Réalisation de travaux de nature électrique sur tout ou partie d'un ouvrage en exploitation en basse et haute tension.

Points clés de contenu

- Faire connaître les risques et les dangers électriques
- Étudier le matériel électrique (poste de transformation, alimentation...) et le matériel de sécurité.
- Identification des installations électriques dans un cadre opérationnel d'exploitation.
- Recueil d'instructions générales de sécurité d'ordre électrique C18-510 (définition, habilitation, travaux...)

Méthodes pédagogiques

- Partie pratique : sur parking école, durant une journée selon la fonction, les tâches opérationnelles réalisées par les stagiaires et les niveaux d'habilitation requis.

Recommandations

- Avoir suivi la formation Habilitations électriques (initiale) de même niveau que le recyclage demandé
- Passer le test d'évaluation en ligne par rapport au niveau de recyclage demandé
- En cas de doute sur le niveau d'habilitation requis par rapport aux gestes techniques demandés sur le parc, contactez Christophe Berthiaux cberthiaux@vincipark.com

Durée : 1 jour de pratique stage Parking Ecole

Objectifs opérationnels

- Avoir le niveau d'habilitation électrique en rapport avec la nature des travaux demandés au collaborateur sur le parc ou par le poste

Cible

- Personnel d'exploitation utilisant des installations électriques ou effectuant des travaux sur des installations électriques, hors-tension ou sous-tension, ou au voisinage d'installations électriques

Pour toute personne utilisant ou intervenant sur des installations électriques

Objectifs pédagogiques

- Selon le niveau d'habilitation et conformément à la norme UTE C18-510
 - Intervenir au voisinage de pièces nues sous tension en toute sécurité.
 - Réaliser un travail électrique simple hors voisinage de la tension.
 - Réaliser des travaux de nature électrique sur tout ou partie d'un ouvrage en exploitation en basse et haute tension.

Points clés de contenu

- Faire connaître les risques et les dangers électriques
- Étudier le matériel électrique (poste de transformation, alimentation...) et le matériel de sécurité.
- Identification des installations électriques dans un cadre opérationnel d'exploitation.
- Recueil d'instructions générales de sécurité d'ordre électrique C18-510 (définition, habilitation, travaux...)

Méthodes pédagogiques

- Pour la partie théorique : parcours pédagogique multimédia en auto formation à distance et tutoré par le formateur et effectuée selon le niveau visé puis sanctionné par une évaluation en ligne.
- Partie pratique : sur parking école, durant une journée selon la fonction, les tâches opérationnelles réalisées par les stagiaires et les niveaux d'habilitation requis.

Recommandations

- En cas de doute sur le niveau d'habilitation requis par rapport aux gestes techniques demandés sur le parc, contactez Christophe Berthiaux cberthiaux@vincipark.com

Durée : 7 h en auto formation + 1 jour (7h) de pratique sur Parking Ecole