



# PROGRAMME DE FORMATION



## Programme de Formation Communication et Image Professionnelle

**2JOURS**

*Mis à jours Mars 2025*

# Programme de Formation VTC - Communication et Image Professionnelle

Le programme est conçu et structuré par FORMATION, qui en assure le suivi pédagogique, l'organisation et l'amélioration continue. Les formateurs appliquent la méthodologie définie par FORMATION. Cette formation vise à améliorer la communication et l'image professionnelle des chauffeurs VTC, en leur fournissant des outils pour gérer efficacement leurs interactions avec les passagers et renforcer leur professionnalisme. Les participants apprendront à optimiser leur communication et à offrir un service de qualité, tout en valorisant leur image et leur réputation.

## OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

**A l'issue de la formation les élèves seront capables de :**

Objectifs de la Formation :

- Développer une image professionnelle et soignée.
- Communiquer efficacement avec les clients.
- Adopter un comportement exemplaire et respectueux.

## PUBLIC CONCERNE

Chauffeurs VTC en activité, entrepreneurs VTC indépendants, personnes souhaitant se perfectionner sans certification obligatoire.

## PRE-REQUIS

- Permis de conduire B valide.
- Carte VTC en cours de validité (pour les stagiaires souhaitant améliorer leurs compétences).
- Expérience préalable en tant que chauffeur VTC (recommandée mais pas obligatoire).

## DUREE

**2 jours**

## DELAI D'ACCES

Le délai d'accès est de 15 jours.



Accueil des personnes en situation de handicap : Le lieu de formation est entouré d'un réseau de partenaires pour accueillir au mieux les personnes en situation d'handicap.

Formation  
9 bis rue de Magdebourg  
75016 Paris n° SIRET 941  
236 507



# MODALITES

## MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

Une salle de cours ainsi qu'un atelier équipé. Cette formation est alternée entre des cours théoriques et de la pratique .

## MOYENS D'EVALUATION

A la fin de chaque formation, les participants sont évalués. Le QCM doit être rempli par les candidats. De plus, une évaluation à chaud sera proposée en fin de formation

## MOYENS D'ENCADREMENT

- Référent pédagogique : Kenny Osias
- Référent Administratif : Jean Mary Cedric
- Référent Handicap : Jean Mary Cedric

*La formation est dispensée par notre formateur spécialisé Kenny Osias*

## MOYENS PEDAGOGIQUE

- Présentations et exercices interactifs.
- Vidéos et études de cas.

# CONTENU

## OUVERTURE DE LA FORMATION

Présentation du stage, des méthodes utilisées et des objectifs à atteindre.  
Présentation de l'apprenant et de ses objectifs

*Jour 1 : Mise en place de l'image professionnelle*

### **Module 1 : L'image professionnelle et la première impression**

#### **Contenu :**

- Importance de l'image et de la première impression dans la relation avec les passagers.
- Code vestimentaire adapté et attitude professionnelle à adopter.
- Comment soigner son apparence et son comportement pour véhiculer une image positive (ex : freinage), importance de l'entretien préventif et vérification régulière du véhicule.

### **Module 2 : Techniques de communication et gestion du stress**

#### **Contenu :**

- Techniques de communication efficaces pour interagir avec les passagers.
- Gestion du stress et des situations difficiles : rester calme et professionnel.
- Conseils pratiques pour maintenir une attitude positive et respectueuse.

*Jour 2 : L'image en ligne*

### **Module 3 : Gestion des avis clients et réputation en ligne**

#### **Contenu :**

- Importance des avis clients et gestion des retours en ligne.
- Comment répondre aux avis et utiliser les retours pour améliorer le service.
- Stratégies pour maintenir une bonne réputation en ligne.

## Module 4 : Réactions en cas de danger ou situation critique

### Contenu :

- Stratégies pour se démarquer et offrir un service unique.
- Mise en situation : comment renforcer son image face à la concurrence.
- Techniques pour fidéliser les clients et les inciter à recommander le service.