



# PROGRAMME DE FORMATION



## Programme de Formation Gestion de la Relation Client

**2JOURS**

*Mis à jour Mars 2025*

# Programme de Formation VTC - Gestion de la Relation Client

Ce programme est élaboré et structuré par **FORMATION**, qui en assure le suivi pédagogique, l'organisation et l'amélioration continue. Les formateurs intervenants appliquent la méthodologie et le cadre défini par **FORMATION**. Cette formation a pour objectif d'améliorer les compétences des chauffeurs VTC, en leur apportant des techniques avancées en relation client, rentabilité. À travers des mises en situation, des études de cas et des conseils pratiques, les participants apprendront à offrir un service premium, à optimiser leurs revenus et à renforcer leur image professionnelle.

## OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

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

Objectifs de la Formation :

- Comprendre les attentes et besoins des clients VTC.
- Maîtriser les techniques de communication et de fidélisation.
- Gérer les conflits et assurer un service premium.

## 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 interactives.
- Jeux de rôles et mises en situation.
- Études de cas concrets.

# CONTENU

## OUVERTURE DE LA FORMATION

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

### **Module 1 : Lien entre le client et Le VTC (7 H)**

#### **Contenu :**

- Introduction à la relation client en VTC : enjeux et bénéfices.
- Comprendre les différents types de clients et leurs attentes.
- Techniques de communication verbale et non-verbale.
- Gestion des émotions et des situations de tension.

### **Module 2 : La fidélisation client (7 H)**

#### **Contenu :**

- Stratégies de fidélisation et d'optimisation du service.
- Techniques de négociation et gestion des réclamations.
- Amélioration de la satisfaction client grâce aux retours d'expérience.
- Études de cas et mise en pratique avec jeux de rôle.