

# LA GESTION EFFICACE DU PÉAGE (ROUTES, TUNNELS, PONTS)

## Dates et durée à convenir

## Lieu à convenir

Contactez nous pour obtenir un devis personnalisé

## OBJECTIFS

- Comprendre les missions et les principes d'optimisation
- Collecte du péage et supervision
- Contrôle et lutte contre la fraude
- Points de vente et relation client

## LES + DE VOTRE FORMATION

- - Le programme est personnalisé en fonction des caractéristiques de votre exploitation : péage ouvert, fermé, moyens de paiement, gestion d'abonnés, etc.
- La formation sera en partie organisée en immersion dans une société d'exploitation routière de notre réseau.

## PUBLIC CONCERNÉ

- Formation opérationnelle à l'attention des exploitants de péages,

## BON À SAVOIR

Exemple de programme réalisable en 5 jours

## PROGRAMME PÉDAGOGIQUE

### Module 1 La collecte du péage

- Les grands types de péage
- Les grands principes d'organisation humaine et matérielle. Les consignes de sécurité
- Les différents moyens de paiement (gestion du cash, paiement électronique, ...)
- La gestion et la maintenance des voies automatisées
- Les démarches de santé-sécurité au péage
- Visite des barrières de péage et échanges avec le personnel de collecte



présentiel ou @learning

### Module 2 La supervision

- Les descriptions de poste et responsabilités
- La supervision en temps réel
- La gestion des tours de services
- Se préparer aux événements exceptionnels
- Visite du poste de supervision et échanges avec le personnel de supervision



présentiel ou @learning

### Module 3 Le contrôle et la lutte contre la fraude

- Les principes de contrôle et la réconciliation
- La gestion de la fraude avec études de cas pratiques
- Visite du service contrôle et échanges avec le personnel de contrôle



présentiel ou @learning

### Module 4 La gestion des points de vente et de la relation client

- Les descriptions de poste
- La gestion client (Call center, e-mail...)
- Les produits et supports de vente (site web, ...)
- La facturation et la gestion des comptes clients
- Visite du point de vente



présentiel ou @learning

 **Pré-requis :** Avoir occupé ou occuper un poste en lien avec le thème de la formation