

ESPACE T2C

INFORMATION

Offre de transport

Le voyageur dispose à minima des informations suivantes à jour :

- les plans du réseau,
- les guides horaires,
- les guides tarifaires,
- les dépliants « Entre nous ».

Information sur site

Le voyageur dispose à minima des informations lisibles suivantes, à jour et affichées de manière permanente :

- L'enseigne et le logo de l'entreprise,
- les heures et jours d'ouverture de l'agence,
- le numéro des renseignements téléphoniques Infolignes T2C,
- l'adresse du site internet T2C.

Information en situation perturbée prévue

Concernant l'état du trafic du réseau T2C, le client, à l'aide des écrans d'information situés à l'agence, est informé sur :

- la ligne ou le tronçon concerné,
- la date de début de la perturbation et/ou la durée estimée de la perturbation,
- les dispositions mises en place par T2C (déviation, déplacement arrêt, ...).

PROPRETÉ ET ÉTAT DES ÉQUIPEMENTS

Le client est accueilli dans un espace propre et en bon état. Ces notions sont évaluées sur les aspects suivants :

- façades vitrées (intérieures et extérieures),
- portes d'entrées,
- sol,
- parois vitrées,
- présentoirs et panneaux d'informations,
- murs et parois,
- vitres et dessus des guichets,
- banquettes,
- odeurs,
- poubelles
- distributeur de tickets,
- afficheurs,
- portes automatiques.



Disponibilité des équipements

Le client dispose des équipements suivants en bon état de fonctionnement :

- distributeur de tickets,
- afficheurs,
- portes automatiques,
- écrans d'informations.

ATTENTION PORTÉE AU CLIENT

Identification de l'agent en contact

L'agent est identifiable à l'aide d'un badge et en tenue correcte (propre et soignée).

Accueil et attitude

L'agent se rend disponible et accueille le client aimablement. L'agent s'annonce, est courtois, attentif à la demande, s'exprime de manière claire, compréhensible et prend congé.

Temps d'attente

Le client est pris en charge dans un délai maximal de 8 minutes par un agent (**hors rentrées scolaires et étudiantes**).

Vente du titre

Le client obtient auprès de l'agent un titre de transport adapté à son profil et son trajet et l'informe des conditions particulières d'utilisation.

Demande d'information

Le client obtient auprès de l'agent une réponse adaptée à sa demande, lui permettant d'utiliser le service de transport. Dans le cas où la demande correspond à l'offre de service d'un autre transporteur, le client obtient un moyen de trouver la réponse à sa demande.

DEPOSITAIRES

Vente du titre

Le client a la possibilité, auprès des points de vente sur le réseau T2C, d'acheter un carnet de 10 tickets et/ou de recharger certains titres de transport sur sa carte d'abonnement.



La Direction T2C