

VTC

Les processus essentiels à structurer pour piloter cette activité au quotidien.

11 processus à parcourir

01 Définir et piloter le cap de l'activité

Chaque trimestre

- ☐ Choisir les priorités de croissance : comptes entreprises directs, transferts gares-aéroports, événements, réservations récurrentes et marge hors plateforme
- ☐ Fixer des objectifs de chiffre d'affaires, marge, ponctualité, qualité et récurrence
- ☐ Comparer la demande visée aux véhicules, conducteurs, compétences et créneaux disponibles
- ☐ Comparer chaque mois objectifs, vendu, réalisé, facturé, kilomètres et capacité

02 Piloter l'exploitation lors d'un point régulier

Chaque jour

- ☐ Créer une vue d'exploitation avec missions, moyens, statut, ETA, incident, preuve et marge
- ☐ Identifier avant départ les risques suivants : réservation non justifiable, vol ou train modifié, zone de prise en charge, attente, véhicule et carte indisponibles
- ☐ Affecter à chaque écart une action, un responsable et une échéance
- ☐ Revoir chaque matin absences, véhicules indisponibles, contraintes, retards et priorités

03 Prendre et qualifier une demande client

À chaque demande

- ☐ Qualifier chaque demande avec : réservation préalable, client, passagers, horaire, prise en charge, destination, bagages, vol ou train et prix convenu
- ☐ Confirmer le besoin réel, les parties prenantes, le niveau de service et le délai attendu
- ☐ Vérifier avant chiffrage : justificatif de réservation, carte professionnelle, véhicule et macaron, assurance, capacité et lieu d'attente autorisé
- ☐ Identifier les documents, autorisations, assurances et preuves attendus

04 Planifier les tournées, trajets ou missions

Chaque jour

- ☐ Planifier précisément : preuve de réservation, conducteur, véhicule, horaire, suivi vol-train, point de rencontre, contact et prix
 - ☐ Affecter les moyens selon : carte professionnelle, véhicule inscrit ou remplacement déclaré selon le cas, assurance, disponibilité et présentation
 - ☐ Calculer trajet, temps réaliste, pauses, chargement, attente et marge de sécurité
 - ☐ Vérifier véhicule, équipement, énergie ou carburant, propreté et moyens de communication
-

05 Suivre l'exécution et gérer les aléas

À chaque mission

- ☐ Standardiser l'exécution : contrôle des justificatifs, arrivée anticipée, accueil identifié, prise en charge réservée, conduite sûre et discrétion
 - ☐ Tracer pendant l'exécution : réservation, chauffeur, véhicule, arrivée, prise en charge, dépose, attente, incident et prix facturé
 - ☐ Comparer l'avancement au planning et recalculer l'heure estimée si nécessaire
 - ☐ Informer rapidement le client d'un écart significatif avec impact et solution proposée
-

06 Clôturer une mission avec preuve

À chaque mission

- ☐ Clôturer avec les preuves suivantes : réservation préalable, horaires, trajet, prix, paiement, incident éventuel et facture ou reçu
 - ☐ Faire confirmer la réalisation par la personne autorisée ou enregistrer le motif d'absence
 - ☐ Noter précisément réserve, dommage, refus, attente ou prestation partielle
 - ☐ Joindre les photos, scans, signatures et documents attendus sans donnée superflue
-

07 Traiter une réclamation client

À chaque réclamation

- ☐ Constituer le dossier de réclamation avec : justificatif de réservation, prix convenu, conducteur, véhicule, horaires, trajet, échanges et action corrective
 - ☐ Accuser réception et sécuriser immédiatement la personne, le bien ou la suite de service
 - ☐ Comparer commande, planning, géolocalisation autorisée, échanges et preuve de clôture
 - ☐ Qualifier la responsabilité sans promettre une indemnisation non validée
-

08 Payer et encaisser à temps

Chaque semaine

- ☐ Facturer à partir de : réservation préalable, prix convenu, trajet réalisé, attente prévue, paiement et coordonnées de facturation
 - ☐ Contrôler bon de commande, prix, supplément, preuve et coordonnées avant facturation
 - ☐ Émettre la facture dès que les conditions contractuelles sont réunies
 - ☐ Valider chaque dépense avec fournisseur, mission, justificatif et accord prévu
-

09 Tenir les dossiers et piloter la rentabilité de l'activité

Chaque mois

- ☐ Créer un budget par mission avec prix, temps, distance, énergie, péage, achats et sous-traitance
 - ☐ Tracer particulièrement les risques de marge : commission plateforme, attente, approche à vide, annulation, parking, nettoyage, recharge ou carburant et retour sans course
 - ☐ Affecter chaque coût au bon client, contrat, tournée ou mission
 - ☐ Comparer prévu, réalisé, facturé et encaissé par mission et par client
-

10 Planifier l'équipe, les absences et les remplacements

À chaque remplacement

- ☐ Créer un plan de remplacement avec compétences, documents, moyens, contacts et limites
 - ☐ Contrôler avant remplacement : carte professionnelle, véhicule autorisé et déclaré si requis, assurance, réservation transmise et présentation client
 - ☐ Transmettre lieux, horaires, contraintes, contacts, preuves et incidents déjà connus
 - ☐ Informer client et terrain lorsque le remplacement modifie une information utile
-

11 Décider au quotidien sans tout centraliser

Chaque mois

- ☐ Déléguer explicitement : réaffectation d'une réservation, véhicule de remplacement déclaré si nécessaire, itinéraire et geste plafonné
 - ☐ Classer chaque arbitrage selon sécurité, client touché, délai, coût et obligation
 - ☐ Appliquer la mesure conservatoire autorisée puis informer les personnes concernées
 - ☐ Escalader immédiatement accident, personne en danger, marchandise sensible ou document obligatoire absent
-