

## PREVENTION DES CONFLITS - AMELIORER SES RELATIONS AVEC LES AUTRES - TRANSPORT DE PERSONNES

PRVY38

### Public concerné et Prérequis :

Conducteurs en transport de personnes

### Horaire d'accueil du Centre :

8H00 – 12H00 / 13H00 – 16H00  
Accueil des stagiaires à partir de 07h30 et jusqu'à 16h00

### Horaire de la Formation :

Défini par le Planning de Formation

### Durée et effectif de la formation :

14 heures.  
15 stagiaires

### Contact :

FORMALIB  
Chalet Village Quartier Laugier 97215 RIVIERE SALEE  
Tél. 0596972364 – [contact@formalibaftral.com](mailto:contact@formalibaftral.com)  
Accueil physique : du lundi au vendredi,  
De 8h00 à 12h00 et de 13h00 à 15h30

### Lieu de la formation :

FORMALIB  
Chalet Village Quartier Laugier 97215 RIVIERE SALEE  
Pour connaître les possibilités de restauration et d'hébergement, contacter FORMALIB  
Tél. 0596972364 – mail: [contact@formalibaftral.com](mailto:contact@formalibaftral.com)

### Matériel nécessaire :

Aucune en dehors des prérequis

### Documents remis :

Certificat de réalisation  
Attestation de fin de formation

### Modalités d'admission :

Aucun en dehors des prérequis

### Délais d'accès

1 mois

### Modalités et méthodes pédagogiques :

Présentiel

### Qualification des intervenants :

Formateurs experts métier ayant validé un parcours de qualification pédagogique

### Contact Référents :

Référente Sociale et Mobilité FORMALIB  
Mme RAFFIN Kéhila [secretariat@formalibaftral.com](mailto:secretariat@formalibaftral.com)

Référente Apprentissage FORMALIB :

Mme IZEM Erika [erika.izem@formalibaftral.com](mailto:erika.izem@formalibaftral.com)

### Déclaration d'activité / Agrément du centre

Préfecture Région Martinique  
DEAL Martinique

Pour les formations ADR :

Agrément de l'organisme de formation délivré par arrêté ministériel du 20/11/2019 (J.O. du 28/11/19) modifiant l'arrêté du 27/10/2017 (J.O. du 6/12/17).

### Tarif HT – hors prestations complémentaires

450,00 €  
Code CPF : non éligible

### Modalité d'évaluation des acquis

Evaluation en cours de formation sous la forme de mises en situation, études de cas, quizz, ...

### Sanction Visée

Actions de formation  
Attestation de fin de formation remise au participant.

### Nos différents taux

Pas de formation en 2025  
pas d'examen en sortie de formation

### Objectifs Généraux

Acquérir les bases d'une communication efficace, identifier les différents types de clients et leurs différents comportements, appréhender des points de vue différents et poser les bonnes questions pour désamorcer un conflit potentiel.

### Débouchés

Débouchés : Evolution et/ou maintien au poste, développement de compétences

### Équivalences

Équivalences : Pas d'équivalences / pas de passerelles

FORMALIB

Chalet Village Quartier Laugier 97215 RIVIERE SALEE  
Tél. 0596972364 – [contact@formalibaftral.com](mailto:contact@formalibaftral.com)

SAS au capital de 1000 € – RCS MARTINIQUE – SIRET 85231463200021 – NAF 8559A



**Handicap : Sécurisez votre parcours de formation en contactant notre Référent Handicap**



## PREVENTION DES CONFLITS - AMELIORER SES RELATIONS AVEC LES AUTRES - TRANSPORT DE PERSONNES

PRVY38

### Accessibilité aux Personnes en Situation de Handicap

Les personnes en situation de handicap sont invitées à contacter le référent Handicap et Santé local afin d'étudier les possibilités de suivre la formation.

Référente Handicap et Santé FORMALIB :

Mme Erika IZEM [erika.izem@formalibyafral.com](mailto:erika.izem@formalibyafral.com)

### Les plus de la formation

Des moyens matériels performants et innovants.  
Une formation active et inter active avec des cas pratiques.

Remise d'une documentation complète et ciblée.

Les supports pédagogiques ainsi que les ressources mises à disposition des apprenants sont présentés dès le premier jour de formation, afin de permettre une prise en main rapide et de faciliter le bon déroulement du parcours de formation.

FORMALIB

Chalet Village Quartier Laugier 97215 RIVIERE SALEE

Tél. 0596972364 – [contact@formalibyafral.com](mailto:contact@formalibyafral.com)

SAS au capital de 1000 € – RCS MARTINIQUE – SIRET 85231463200021 – NAF 8559A



**Handicap : Sécurisez votre parcours de formation en contactant notre Référent Handicap**



**PREVENTION DES CONFLITS - AMELIORER SES  
RELATIONS AVEC LES AUTRES - TRANSPORT DE  
PERSONNES**

PRVY38

**OBJECTIFS ET DECOUPAGE DE LA FORMATION**

Identifier les typologies de clients, leur position dans le véhicule

**PROGRAMME DETAILLE PAR SEQUENCE**

N° SEQUENCE OBJECTIF DUREE

**MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES**

FORMALIB

Chalet Village Quartier Laugier 97215 RIVIERE SALEE  
Tél. 0596972364 – [contact@formalibyafral.com](mailto:contact@formalibyafral.com)

SAS au capital de 1000 € – RCS MARTINIQUE – SIRET 85231463200021 – NAF 8559A



**Handicap : Sécurisez votre parcours de formation en contactant notre Référent Handicap**