

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

PRVY38

<p>Public concerné et Prérequis : Conducteurs en transport de personnes</p> <p>pas de prérequis</p> <p>Horaire d'accueil du Centre : 8H00 – 12H00 / 13H00 – 16H00 Accueil des stagiaires à partir de 07h30 et jusqu'à 16h00</p> <p>Horaire de la Formation : Défini par le Planning de Formation</p> <p>Durée et effectif de la formation : 14 heures. 15 stagiaires</p> <p>Contact : FORMALIB Chalet Village Quartier Laugier 97215 RIVIERE SALEE Tél. 0596972364 – contact@formalibaftral.com Accueil physique : du lundi au vendredi, De 8h00 à 12h00 et de 13h00 à 15h30</p> <p>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</p> <p>Matériel nécessaire : Aucune en dehors des prérequis</p> <p>Documents remis : Certificat de réalisation Attestation de fin de formation</p> <p>Modalités d'admission : Aucun en dehors des prérequis</p> <p>Délais d'accès 1 mois</p> <p>Modalités et méthodes pédagogiques : Présentiel En langue française Alternance de séances de face à face, individualisation, activités en autonomie, simulation, ludo-pédagogie, ...</p>	<p>Déclaration d'activité / Agrément du centre Préfecture Région Martinique DEAL Martinique</p> <p>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).</p> <p>Tarif HT – hors prestations complémentaires 420,00 € Code CPF : non éligible</p> <p>Modalité d'évaluation des acquis Evaluation en cours de formation sous la forme de mises en situation, études de cas, quizz, ... Appréciation par le participant du niveau d'amélioration de ses connaissances et compétences</p> <p>Sanction Visée Actions de formation Attestation de fin de formation remise au participant. Sans niveau spécifique Codes RCNP/RS : Non inscrit Code Certif Info : Non éligible Possibilité de valider un/des blocs de compétences : non</p> <p>Nos différents taux Pas de formation en 2025 pas d'examen en sortie de formation</p> <p>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.</p> <p>Débouchés Débouchés : Evolution et/ou maintien au poste, développement de compétences</p> <p>Équivalences Equivalences : Pas d'équivalences / pas de passerelles</p>
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

FORMALIB

Chalet Village Quartier Laugier 97215 RIVIERE SALEE
Tél. 0596972364 – 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

Qualification des intervenants :

Formateurs experts métier ayant validé un parcours de qualification pédagogique

Contact Référents :

Référente Sociale et Mobilité FORMALIB
Mme RAFFIN Kéhila secretariat@formalibyaftal.com

Référente Apprentissage FORMALIB :
Mme IZEM Erika erika.izem@formalibyaftal.com

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@formalibyaftal.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@formalibyaftal.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
Interpréter les principes efficaces de la communication
Décrire les différentes « adolescences » de l'être humain
Interpréter les structures de la communication, déterminer et reconnaître les freins à la communication et leurs origines, et utiliser les outils pour faire face à ces "barrières"
A partir d'une mise en situation, mettre en pratique l'identification des comportements
A partir d'une mise en situation, identifier les différentes perceptions de la communication

PROGRAMME DETAILLE PAR SEQUENCE

N° SEQUENCE OBJECTIF DUREE

/ Identifier les objectifs et étapes de la formation 0 h 30

Vérification du respect des prérequis

Présentation du centre, de l'équipe pédagogique et des moyens matériels

Présentation de la formation

Modalités pratiques

Tour de table MOYENS A PLANIFIER

Salle équipée d'un ensemble multimédia

Quels sont les vécus des participants, leur passé, leur travail au sein de l'entreprise, quels sont leurs hobbies, leur vision de l'avenir ?

N° SEQUENCE OBJECTIF DUREE

1 Identifier les typologies de clients, leur position dans le véhicule 1 h 00

Quels sont les clients ?

Différence entre « client » et « usager »

Clients habituels,

Clients indifférents,

Clients « problématiques »

Comment devient-on l'un ou l'autre MOYENS A PLANIFIER

Salle équipée d'un ensemble multimédia

N° SEQUENCE OBJECTIF DUREE

2 Interpréter les principes efficaces de la communication 2 h 30

La communication

« Communication », l'action unique en commun.

A partir de la définition latine de la communication, amener les participants à considérer la communication comme un jeu de miroir dans lequel l'autre est indispensable.

FORMALIB

Chalet Village Quartier Laugier 97215 RIVIERE SALEE

Tél. 0596972364 – 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

Détailler le schéma de la communication (émetteur, message, récepteur, règles de perception)

La règle du « que se passe-t-il ? » MOYENS A PLANIFIER

Salle équipée d'un ensemble multimédia

N° SEQUENCE OBJECTIF DUREE

3 Décrire les différentes « adolescences » de l'être humain 2 h 00

Les comportements, le cadre de référence

De la naissance à la retraite, les différentes « adolescences » (chemin vers l'âge adulte) des individus.

Les comportements pouvant en découler.

Cadre de référence et influence de la vie de chacun sur ses actes au quotidien. MOYENS A PLANIFIER

Salle équipée d'un ensemble multimédia

N° SEQUENCE OBJECTIF DUREE

4 Interpréter les structures de la communication, déterminer et reconnaître les freins à la communication et leurs origines, et utiliser les outils pour faire face à ces "barrières" 1 h 00

Les structures de la communication

But de toutes communications

Obstacles à une communication efficace

Effets de la communication

Outils à mettre en œuvre pour l'améliorer. MOYENS A PLANIFIER

Méthodes pédagogiques :

Exposés participatifs

Réflexion sur le phénomène de la rumeur

JOUR 2

N° SEQUENCE OBJECTIF DUREE

5 A partir d'une mise en situation, mettre en pratique l'identification des comportements 2 h 30

Jeu de rôle : conducteur et clients

Mise en situation :

Un conducteur (stagiaire volontaire)

Des passagers (les autres stagiaires)

Le formateur donne un rôle à chacun

Au regard de ce qui a été vu jusqu'alors, commenter les différents comportements observés, expliquer comment certains conflits eussent pu être désamorçés.

Ce travail est réalisé par les participants sous les commentaires du formateur.

Débriefing et Conclusion MOYENS A PLANIFIER

Salle équipée d'un ensemble multimédia

N° SEQUENCE OBJECTIF DUREE

FORMALIB

Chalet Village Quartier Laugier 97215 RIVIERE SALEE

Tél. 0596972364 – 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

6 A partir d'une mise en situation, identifier les différentes perceptions de la communication 4 h 00

Le schéma de la communication appliqué - Mises en situation

« Jeu des rectangles ». Un narrateur, un dessin caché, des auditeurs chargés de dessiner ce qu'explique le narrateur.

Débriefing et Conclusion

« L'histoire déformée ». Un narrateur, une histoire transmise à un premier participant, qui la transmet à un second...

Débriefing et Conclusion

« Le jugement ». Un narrateur, des participants, une grille de réponse chacun. Chaque participant évalue le contenu de l'histoire suivant sa grille de réponse. L'histoire n'est lue qu'une fois par le narrateur.

Débriefing et Conclusion MOYENS A PLANIFIER

Salle équipée d'un ensemble multimédia

N° SEQUENCE OBJECTIF DUREE

/ Bilan et synthèse du stage 0 h 30

Bilan de la formation

Synthèse du stage

Evaluation de satisfaction de la formation MOYENS A PLANIFIER

Salle équipée d'un ensemble multimédia

MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

FORMALIB

Chalet Village Quartier Laugier 97215 RIVIERE SALEE

Tél. 0596972364 – 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