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

PRVY38

INFORMATIONS GENERALES

LIEU DE FORMATION
FORMALIB
CHALET VILLAGE QUARTIER LAUGIER 97215 RIVIERE SALEE

DURÉE
14 HEURES.

EFFECTIF
15 STAGIAIRES.

TARIF
420,00 €

HORAIRE DE LA FORMATION : 7h00 - 12h00 / 13h00 - 15h00

DÉCLARATION ACTIVITE / AGREMENTS / RECLAMATION

DECLARATION D'ACTIVITE / AGREMENTS

Déclaration d'activité enregistrée auprès de la Préfecture de la Martinique.

NDA : 02973213197 **/ UAI :** 9720966T

DEAL Martinique : FCO, FIMO, passerelles et attestations de capacité professionnelle groupe léger.
AFTRAL AURA SUD : formations relatives au transport de marchandises dangereuses (ADR).
DEETS Martinique : Titre professionnel Conducteur de transport en commun sur route.

RECLAMATIONS

Pour toute réclamation, suggestion ou demande d'information, contactez-nous :

Tél.: 0596972364

E-mail: contact@formalibyaftral.com

INFORMATION CERTIFICATION - SI FORMATION CERTIFIANTE

CERTIFICATION PRÉPARÉE

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

SUITES, ÉQUIVALENCES, PASSERELLES & DÉBOUCHÉS

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

Equivalences: Pas d'équivalences / pas de passerelles

PRÉREQUIS & CONDITIONS D'ACCÈS

PUBLIC CONCERNES ET PRÉREQUIS

Conducteurs en transport de personnes

pas de prérequis

MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

Aucun en dehors des prérequis

1 mois

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

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.

MÉTHODES, MOYENS, MODALITÉS D'ÉVALUATION ET VALIDATION BLOC DE COMPETENCES

SANCTIONS VISEES / BLOCS DE COMPETENCES

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

MOYENS PÉDAGOGIQUES & TECHNIQUES

FORMALIB met à disposition des stagiaires des moyens techniques adaptés au déroulement de la formation :

4 salles de formation équipées de moyens multimédias ;
1 salle équipée d'un simulateur de conduite ;
3 véhicules du groupe lourd destinés aux mises en situation pratiques :
2 autocars de 12 mètres et 1 véhicule porteur.

Matériel à prévoir par le stagiaire :
Cahier ou feuilles et stylos pour la prise de notes.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

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

QUALIFICATION DES INTERVENANTS

Formateurs experts métier ayant validé un parcours de qualification pédagogique

NOS ENGAGEMENTS

- Assurer un accompagnement personnalisé tout au long du parcours de formation.
- Mettre à disposition des moyens pédagogiques et matériels adaptés aux objectifs de la formation.
- Proposer des formations animées par des formateurs qualifiés et expérimentés.
- Favoriser une pédagogie active, participative et basée sur des mises en situation professionnelles.
- Remettre aux apprenants les supports pédagogiques et la documentation nécessaires au bon déroulement de la formation.
- Évaluer régulièrement les acquis et recueillir la satisfaction des stagiaires dans une démarche d'amélioration continue.

ACCESSIBILITÉ - HANDICAP

Les personnes en situation de handicap sont invitées à prendre contact avec notre référente Handicap et Santé avant leur entrée en formation afin d'étudier leurs besoins spécifiques et les possibilités d'adaptation du parcours de formation.

Référente Handicap et Santé FORMALIB :
Mme Erika IZEM : erika.izem@formalibyaftral.com

CONTACTS - REFERENTS

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

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

Pour connaître les possibilités de restauration et d'hébergement à proximité du lieu de formation, veuillez contacter :
Tél. : 0596 97 23 64 **E-mail** : contact@formalibyaftral.com

CONTENU ET DÉROULÉ PÉDAGOGIQUE

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.
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 désamorcés.
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
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

INDICATEURS DE RÉSULTATS ET DE PERFORMANCE