

## [Exploitants : Améliorer sa communication avec les conducteurs et les clients](#)



**Durée de la formation :** 2 jours.

**Type de formation :** Perfectionnement

**Référence :** PCCT05

### **Description de la formation**

**Objectif :**

- Améliorer le comportement professionnel relationnel des exploitants
- Identifier les mécanismes de communication influant sur la relation exploitant / conducteur / clients
- Prévenir les tensions et gérer les conflits entre conducteurs, exploitants et clients.

**Programme :**

Accueil, présentation des objectifs et du déroulement de la formation 0 h 30

Améliorer le comportement professionnel relationnel des exploitants 3 h 00

Identifier les mécanismes de communication influant sur la relation exploitant - conducteur 3 h 30

Prévenir les tensions et gérer les conflits entre conducteurs, exploitants et clients 3 h 30

Retours d'expérience : Echanges et analyse de pratiques 3 h 00

Synthèse du stage et évaluation finale 0 h 30

DUREE TOTALE 14 h 00

**Validation :**

Attestation de fin de formation remise au participant.

Attestation de présence.

**Pré-requis :**

Personnel travaillant dans le Service Exploitation d'une entreprise de transport.