

## Public

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

## Prérequis

- Sans objet

## Modalités d'admission

- Sans objet

## Durée

- 2 jours

## Modalités et méthodes pédagogiques

- Présentiel
- Alternance de séances de face à face, individualisation, activités en autonomie, simulation, ludo-pédagogie, ...

## Qualité des formateurs

- Formateurs experts métier ayant validé un parcours de qualification pédagogique

## Documents remis

- Certificat de réalisation
- Attestation de fin de formation

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

## Nous contacter

[www.aftral.com](http://www.aftral.com)  
0809 908 908



# EXPLOITANTS : AMELIORER SA COMMUNICATION AVEC LES CONDUCTEURS ET LES CLIENTS

## Objectifs généraux

- ◆ 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

## 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

## Mode d'évaluation des acquis

- ◆ Evaluation en cours de formation sous la forme de mises en situation, analyse de pratiques entre participants, ...

## Validation

- ◆ Attestation de formation
- ◆ Sans niveau spécifique
- ◆ Possibilité de valider un/des blocs de compétences : Sans objet
- ◆ Equivalences, passerelles, débouchés : Sans objet
- ◆ Code RNCP/RS : Non inscrit
- ◆ Code Certif Info : Non éligible

## Agrément

- ◆ Sans objet

## PROGRAMME

N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE
<b>1</b>	<b>Identifier les objectifs et étapes de la formation</b>	<b>0 h 30</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Vérification du respect des prérequis</li> <li>▪ Présentation du centre, de l'équipe pédagogique et des moyens matériels</li> <li>▪ Présentation de la formation</li> <li>▪ Modalités pratiques</li> <li>▪ Tour de table</li> </ul>		<b>MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES</b>  Salle équipée d'un ensemble multimédia

N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE
<b>2</b>	<b>Améliorer le comportement professionnel relationnel des exploitants</b>	<b>3 h 00</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Apports pédagogiques : Identifier l'autre pour mieux communiquer avec lui.</li> <li>▪ Mises en situations professionnelles</li> <li>▪ Cas pratiques (conducteur harcelant son exploitant au téléphone, impolitesse entre collègues, appel vers un client pour prévenir d'un retard, impossibilité de charger chez un client due à un numéro de commande erroné)</li> </ul>		<b>MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES</b>  Salle équipée d'un ensemble multimédia Ressources pédagogiques

N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE
<b>3</b>	<b>Identifier les mécanismes de communication influant sur la relation exploitant – conducteur</b>	<b>3 h 30</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Apports pédagogiques sur le rapport entre communication et émotions               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Recréer une relation perdue du fait de l'envoi généralisé de messages</li> <li>- Les émotions parasites dans ce contexte de communication systématisée.</li> <li>- Communication, feed-back et stress d'exploitation</li> </ul> </li> <li>▪ Mises en situations professionnelles               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cas pratique (conducteur assurant un transport ; rôle de l'exploitant prévenant un retard de son conducteur pour vider)</li> </ul> </li> <li>▪ Synthèse : reprise des points clé, identification des points de progrès</li> </ul>		<b>MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES</b>  Salle équipée d'un ensemble multimédia Ressources pédagogiques

N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE
<b>4</b>	<b>Prévenir les tensions et gérer les conflits entre conducteurs, exploitants et clients</b>	<b>3 h 30</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Apports pédagogiques sur la notion de « double langage »               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Double langage entre exploitants et conducteurs : Notion d'iniquité et ressentis des conducteurs</li> </ul> </li> <li>▪ Mises en situations professionnelles</li> <li>▪ Cas pratique (refus d'un conducteur de découcher ; mécontentement d'un conducteur qui pouvait garer son tracteur devant chez lui et ne le peut plus ; planning du conducteur ; gestion d'une faute établie par un conducteur)</li> </ul>		<b>MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES</b>  Salle équipée d'un ensemble multimédia Ressources pédagogiques

N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE
<b>5</b>	<b>Retours d'expérience : Echanges et analyse de pratiques</b>	<b>3 h 00</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Retours d'expériences / Echanges</li> <li>▪ Analyse de pratiques entre participants</li> <li>▪ Apports pédagogiques complémentaires, à la demande</li> </ul>		<b>MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES</b>  Salle équipée d'un ensemble multimédia Ressources pédagogiques

N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE
<b>6</b>	<b>Bilan et synthèse de la formation</b>	<b>0 h 30</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Bilan</li> <li>▪ Synthèse</li> <li>▪ Evaluation de satisfaction</li> </ul>		<b>MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES</b>  Salle équipée d'un ensemble multimédia