

## Public

- Managers opérationnels
- Personnel travaillant dans le service Exploitation d'une entreprise de transport et logistique

## Prérequis

- Disposer d'une adresse mail personnelle unique

## Modalités d'admission

- Aucune en dehors des prérequis

## Durée

- 10 h 30 estimées sur une période de 30 jours de droits

## Modalités et méthodes pédagogiques

- Distanciel, test de compétences numériques disponible sur [aftral.com](http://aftral.com)
- En langue française
- Séquences de cours en classe virtuelle et en autonomie
- Alternance de séances de face à face, individualisation, mises en situation et d'autoformation

## Qualité des formateurs

- Formateurs experts métier ayant validé un parcours de qualification pédagogique

## Documents remis

- Attestation 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

- Préciser les missions principales d'un encadrant et les positionnements adéquats attendus.
- Identifier les leviers d'action du manager
- Se doter d'outils de communication
- Optimiser son management par une meilleure connaissance de soi
- Définir un cadre managérial tourné vers la progression et la performance
- Faire face positivement aux situations de tension relationnelles

## Les plus de la formation



- Un gain de temps pour l'entreprise. Le salarié est acteur de son apprentissage : rythme et approfondissement
- Des frais de formation et de déplacement optimisés
- Plus de flexibilité dans le parcours de formation
- Suivi des modules de formation en ligne justifié par le détail du parcours de formation réalisé
- Un suivi du participant étape par étape et feedback personnalisé de ses exercices pratiques ou réflexifs.
- Un apprentissage en ligne graduel au travers d'une plateforme d'apprentissage permettant à chaque apprenant d'avancer à son rythme
- Une dynamique collective initiée par les classes virtuelles.
- De nombreux autodiagnostic permettant de situer ses préférences, habitudes
- Un dispositif s'appuyant sur 4 modalités apprenantes : Autodiagnostic, évaluations ancrages mémoriels, exercices réflexifs ou de mise en pratique sur le terrain

## Mode d'évaluation des acquis

- Réalisation d'évaluations pédagogiques avec enregistrement des résultats obtenus
- Appréciation par le participant du niveau d'amélioration de ses connaissances et compétences

## Validation

- Attestation de formation
- Niveau : 5
- Code RNCP : Non inscrit
- Certificateur : Sans objet
- Code Certif Info : Non inscrit

## Agrément

- Sans objet

# PROGRAMME

## Classe virtuelle n° 1

N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE ESTIMEE
1	<b>Identifier les objectifs et étapes de la formation Lancement de la dynamique individuelle et collective</b>	<b>1 h 00</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Présentation animée de la formation composée de modules thématiques en ligne destinés à favoriser l'atteinte des objectifs</li> <li>▪ Prise de contact et réponse aux questions éventuelles</li> <li>▪ Apports notionnels sur :               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Explicite vs Implicite</li> <li>• Egalité vs Equité</li> <li>• Mise en situation : Sollicitation d'un collaborateur</li> <li>• 4 leviers managériaux</li> </ul> </li> </ul>		<b>MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES</b>  Outil de visioconférence Plateforme de formation en ligne

N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE ESTIMEE
2	<b>Se situer dans son rôle d'exploitant</b>	<b>0 h 45</b>
<b>Théorie :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Explicite vs Implicite</li> <li>▪ Egalité vs Equité</li> <li>▪ Mise en situation : Sollicitation d'un collaborateur</li> <li>▪ 4 leviers managériaux</li> <li>▪ Fonctions et missions du manager / exploitant</li> <li>▪ La motivation comme facteur d'engagement</li> </ul> <b>Evaluation : Exercice réflexif sur la notion de réciprocité</b>		<b>MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES</b>  Plateforme de formation en ligne Ressources pédagogiques

N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE ESTIMEE
3	<b>Identifier les leviers motivationnels</b>	<b>0 h 15</b>
<b>Théorie :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Le conformisme</li> <li>▪ Les motivations intrinsèques et extrinsèques</li> </ul> <b>Evaluation : Ancrage mémoriel</b>		<b>MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES</b>  Plateforme de formation en ligne Ressources pédagogiques

N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE ESTIMEE
4	<b>Adopter un positionnement propice au leadership</b>	<b>0 h 30</b>
<b>Théorie :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ L'autorité, la légitimité et le leadership</li> <li>▪ L'alignement managérial</li> </ul> <b>Séance de tutorat interne</b>  <b>Evaluation : Ancrage mémoriel et exercice de mise en pratique</b>		<b>MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES</b>  Plateforme de formation en ligne Ressources pédagogiques

## Classe virtuelle n° 2

N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE ESTIMEE
5	<b>Suivi et introduction à la « communication »</b>	<b>1 h 00</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Retours d'expérience</li> <li>▪ Réponse aux questions éventuelles</li> <li>▪ Mises en situation avec le formateur</li> </ul>		<b>MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES</b>  Outil de visioconférence Plateforme de formation en ligne Ressources pédagogiques

N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE ESTIMEE
6	Intelligence émotionnelle et stress	1 h 00
<b>Théorie :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Le stress et ses mécanismes</li> <li>Les conséquences du stress</li> <li>Leviers d'action pour faire du stress un allié</li> </ul>		<b>MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES</b>  Plateforme de formation en ligne Ressources pédagogiques
<b>Evaluation : Autodiagnostic sur les messages contraignants, ancrage mémoriel</b>		

N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE ESTIMEE
7	Comprendre les fondamentaux associés à la communication	0 h 30
<b>Théorie :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Rumination et régulation</li> <li>Triangle de Beck</li> <li>Les prophéties auto-réalisatrices</li> <li>L'écoute active</li> </ul>		<b>MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES</b>  Plateforme de formation en ligne Ressources pédagogiques
<b>Evaluation : Autodiagnostic « mes positions de vie », exercice réflexif, ancrage mémoriel</b>		

N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE ESTIMEE
8	Gérer les critiques et développer ses aptitudes à questionner	1 h 00
<b>Théorie :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Les opinions</li> <li>Les mécanismes cognitifs et émotionnels à l'œuvre</li> <li>Différences entre demande et exigence</li> <li>Recevoir et traiter une critique</li> <li>Exprimer une critique</li> <li>Développer ses aptitudes à questionner</li> <li>Outils : SOF – OSBD</li> </ul>		<b>MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES</b>  Plateforme de formation en ligne Ressources pédagogiques
<b>Evaluation : Autodiagnostic « Attitudes de Porter », exercice de mise en pratique</b>		

### Classe virtuelle n° 3

N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE ESTIMEE
9	Suivi et compléments à la « communication »	1 h 00
<ul style="list-style-type: none"> <li>Apport systémique sur la communication</li> <li>Bilan des apprentissages et du parcours / Réponse aux questions éventuelles</li> <li>Mises en situation avec le formateur</li> </ul>		<b>MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES</b>  Outil de visioconférence Plateforme de formation en ligne Ressources pédagogiques

N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE ESTIMEE
10	Mener un entretien de motivation	0 h 45
<b>Théorie :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Logique des entretiens individuels en général et de motivation en particulier</li> <li>Triangle de Karpman</li> <li>Outils : SANDWICH – DESC – OSBD – DESC au cube</li> </ul>		<b>MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES</b>  Plateforme de formation en ligne Ressources pédagogiques
<b>Evaluation : Ancrage mémoriel, et exercice pratique</b>		

N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE ESTIMEE
11	Mieux se connaître pour comprendre l'autre et gagner en impact	0 h 45
<b><i>Théorie :</i></b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Intelligence émotionnelle</li> <li>▪ Préférences cérébrales d'Herrmann et modes de fonctionnement</li> <li>▪ Temps de tutorat interne</li> </ul>		<b>MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES</b>
<b><i>Evaluation : Autodiagnostic Herrmann, ancrage mémoriel et exercice de mise en pratique</i></b>		Plateforme de formation en ligne Ressources pédagogiques

#### Classe virtuelle n° 4

N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE ESTIMEE
12	Synthèse et bilan de la formation	1 h 30
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Bilan des apprentissages et du parcours</li> <li>▪ Réponse aux questions éventuelles</li> </ul>		<b>MOYENS PEDAGOGIQUES ET</b>
<b><i>Evaluation : Mise en situation d'entretien de motivation avec le formateur</i></b>		Outil de visioconférence Plateforme de formation en ligne

**Modalités techniques des formations distancielles :** Disposer d'un environnement technique de travail adapté, cf. [fiche PREREQUIS TECHNIQUES](#)