

Public

- Dirigeants, encadrement en transport de personnes

Prérequis

- Sans objet

Modalités d'admission

- Sans objet

Durée

- 2 jours consécutifs

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

0809 908 908



MANAGER AU QUOTIDIEN DANS UNE ENTREPRISE DE TRANSPORT DE PERSONNES

Objectifs généraux

- ◆ Se situer comme encadrant ; asseoir sa crédibilité
- ◆ Mieux communiquer avec les collaborateurs
- ◆ Être capable de réguler les tensions au sein de l'équipe

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, ...

Validation

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

Agrément

- ◆ Sans objet

PROGRAMME

N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE
1	Identifier les objectifs et étapes de la formation	/
- 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 PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES Salle équipée d'un ensemble multimédia

N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE
2	Permettre au stagiaire de développer son aptitude à encadrer	3 h 00
Je me situe dans mon rôle d'encadrant - Qu'est-ce que le conducteur attend d'un agent d'exploitation et d'un agent de maîtrise ? - Quels sont les pièges à éviter pour rester crédible et cohérent ? - Quelles sont les bonnes pratiques à promouvoir ? - Quels sont les trois pouvoirs sur lesquels repose ma crédibilité d'encadrant ? Mise en situation		MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES Salle équipée d'un ensemble multimédia Ressources pédagogiques

N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE
3	Permettre au stagiaire de développer son aptitude à communiquer	4 h 00
Je m'efforce de mieux communiquer - Les points clé lorsque je donne une consigne à un conducteur : - La déperdition du message (les filtres) - La nécessité de reformuler - La notion de « feed-back » - Je suis amené(e) à organiser une petite réunion : - Cas de la réunion liée à la réorganisation des services - Cas de la réunion d'information de type « descendant » - Cas de la réunion d'échanges de points de vue - Un « futur » conducteur appelle pour se renseigner sur notre entreprise : Je reçois inopinément son appel : que dire et que ne pas dire ? Mise en situation		MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES Salle équipée d'un ensemble multimédia Ressources pédagogiques

N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE
4	Etre capable de mieux gérer le stress de ses équipes	1 h 30
Je régule le stress de mon équipe - Je repère les « non-dits » et je décèle les signaux avant-coureurs du futur conflit - Comment réagir dans différentes situations à distance par téléphone ? - Comment réagir en présence des personnes « au bureau » ? Mise en situation		MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES Salle équipée d'un ensemble multimédia Ressources pédagogiques

N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE
5	Développer sa capacité à anticiper sur le conflit et à le traiter	3 h 00
Je régule les tensions au sein de l'équipe - Un conducteur me critique en direct : Comment réagir ? - Comment réagir à l'agression verbale ? - Comment recadrer un collaborateur « à chaud » ? - Comment mener un entretien de recadrage « à froid » ? - J'analyse le comportement d'autrui et ses attitudes à privilégier en fonction Mise en situation		MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES Salle équipée d'un ensemble multimédia Ressources pédagogiques

N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE
6	Être capable de fixer clairement un objectif adapté	2 h 00
<i>Je fixe un objectif individualisé à l'un de mes conducteurs (en interurbain) ou à l'un de mes agents commerciaux de conduite (en urbain)</i> ▪ J'identifie les caractéristiques d'un « bon » objectif ▪ Je fixe un objectif personnalisé à l'un de mes conducteurs à l'issue d'un entretien de recadrage ▪ Je fixe un objectif individuel à l'issue d'un entretien annuel <i>Mise en situation</i>		MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES Salle équipée d'un ensemble multimédia Ressources pédagogiques

N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE
7	Mettre en œuvre des actions de progrès à court et moyen terme à l'issue du stage	0 h 30
<i>Je choisis deux ou trois actions de progrès à réaliser à l'issue du stage</i> ▪ J'identifie deux ou trois actions de progrès que je vais mettre en œuvre à court ou moyen terme pour progresser dans l'animation de mon équipe. <i>Mise en situation</i>		MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES Salle équipée d'un ensemble multimédia Ressources pédagogiques

N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE
8	Bilan et synthèse de la formation	/
▪ Bilan ▪ Synthèse ▪ Evaluation de satisfaction		MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES Salle équipée d'un ensemble multimédia