

Public

- Conducteurs en transport de marchandises
- Agents de quai

Prérequis

- Sans objet

Modalités d'admission

- Sans objet

Durée

- 7 heures

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



PREVENTION DES CONFLITS : Améliorer ses relations avec les autres - Transport de marchandises

Objectifs généraux

- ◆ Décrire les bases d'une communication efficace
- ◆ Identifier les différents types de clients
- ◆ Identifier leurs différents comportements
- ◆ Poser les bonnes questions pour désamorcer un conflit potentiel

Les plus de la formation



- ◆ Des moyens matériels performants et innovants
- ◆ Une formation active et inter active avec des mises en situation filmées, restitutions et débriefing.
- ◆ 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 spécifiant le crédit de 40 points au compte personnel de prévoyance pour les salariés de la branche professionnelle transport
- ◆ 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	0 h 15
- 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	Mesurer l'importance des transports de marchandises et leurs impacts	0 h 30
Evolution de la place des transports routiers et de la distribution dans la société européenne - Développement de l'activité transport. - Evolution des besoins des chargeurs, les services proposés, l'impact pour les conducteurs - Développement durable et les économies d'énergie		MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES
		Salle équipée d'un ensemble multimédia Ressources pédagogiques
N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE
3	Apprendre à reconnaître les typologies de clients, leur comportement en livraison	0 h 30
Quels sont les clients ? - Clients habituels - Clients indifférents - Clients « problématiques » - Comment devient-on l'un ou l'autre		MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES
		Salle équipée d'un ensemble multimédia Ressources pédagogiques
N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE
4	Définir les principes efficaces de la communication	1 h 15
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) - Règle du « que se passe-t-il ? »		MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES
		Salle équipée d'un ensemble multimédia Ressources pédagogiques
N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE
5	Enumérer les différentes étapes vers l'âge adulte de l'être humain	1 h 00
Les comportements, le cadre de référence - De la naissance à la retraite, les différentes étapes vers l'âge adulte des individus. - Comportements pouvant en découler. - Cadre de référence et l'influence de la vie de chacun sur ses actes au quotidien		MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES
		Salle équipée d'un ensemble multimédia Ressources pédagogiques

N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE
6	A partir d'une mise en situation, mettre en pratique l'identification des comportements.	1 h 15
Jeu de rôle : conducteur, agent de quai et clients - Mise en situation : - Un conducteur (stagiaire volontaire) - Un agent de quai (stagiaire volontaire) - Des clients (les autres stagiaires) - Le formateur donne un rôle à chacun <i>Avec l'autorisation des stagiaires, la mise en situation peut être filmée pour en faciliter la restitution et le travail d'analyse en commun</i> - Au regard de ce qui a été vu jusqu'alors, commenter les différents comportements observés, expliquer comment certains conflits eussent pu être désamorcés <i>Ce travail est réalisé par les participants sous les commentaires du formateur</i> - Débriefing et Conclusion		MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES Salle équipée d'un ensemble multimédia Ressources pédagogiques

N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE
7	Interpréter les différentes perceptions d'une même situation	2 h 00
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 « Histoire déformée ». Un narrateur, une histoire transmise à un premier participant, qui la transmet à un second... - Débriefing et Conclusion « 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 PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES Salle équipée d'un ensemble multimédia Ressources pédagogiques

N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE
8	Bilan et synthèse de la formation	0 h 15
- Bilan - Synthèse - Evaluation de satisfaction		MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES Salle équipée d'un ensemble multimédia