

## Public

- Conducteurs en transport de personnes
- Contrôleurs, Opérateurs de contrôle, Agents commerciaux

## 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](http://www.aftral.com)

0809 908 908



# PREVENTION DES CONFLITS - Améliorer ses relations avec les autres - Transport de personnes

## Objectifs généraux

- ◆ Acquérir les bases d'une communication efficace,
- ◆ Identifier les différents types de clients et leurs différents comportements
- ◆ Appréhender des points de vue différents et 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, 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
<b>1</b>	<b>Identifier les objectifs et étapes de la formation</b>	<b>0 h 15</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 (Quels sont les vécus des participants, leur passé, leur travail au sein de l'entreprise, quels sont leurs hobbies, leur vision de l'avenir ?)</li> </ul>		<b>MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES</b>  Salle équipée d'un ensemble multimédia
N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE
<b>2</b>	<b>Identifier les typologies de clients, leur position dans le véhicule</b>	<b>0 h 30</b>
<b>Quels sont les clients ?</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Différence entre « client » et « usager »</li> <li>▪ Clients habituels</li> <li>▪ Clients indifférents</li> <li>▪ Clients « problématiques »</li> <li>▪ Comment devient-on l'un ou l'autre</li> </ul>		<b>MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES</b>  Salle équipée d'un ensemble multimédia Ressources pédagogiques
N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE
<b>3</b>	<b>Interpréter les principes efficaces de la communication</b>	<b>1 h 15</b>
<b>La communication</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ « Communication », l'action unique en commun</li> <li>▪ 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</li> <li>▪ Détailler le schéma de la communication (émetteur, message, récepteur, règles de perception)</li> <li>▪ La règle du « que se passe-t-il ? »</li> </ul>		<b>MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES</b>  Salle équipée d'un ensemble multimédia Ressources pédagogiques
N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE
<b>4</b>	<b>Décrire les différentes étapes vers l'âge adulte de l'être humain</b>	<b>1 h 00</b>
<b>Les comportements, le cadre de référence</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ De la naissance à la retraite, les différentes étapes vers l'âge adulte des individus</li> <li>▪ Les comportements pouvant en découler</li> <li>▪ Cadre de référence et influence de la vie de chacun sur ses actes au quotidien</li> </ul>		<b>MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES</b>  Salle équipée d'un ensemble multimédia Ressources pédagogiques
N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE
<b>5</b>	<b>Interpréter les structures de la communication, déterminer et reconnaître les freins à la communication et leurs origines, et utiliser les outils pour faire face à ces "barrières"</b>	<b>0 h 30</b>
<b>Les structures de la communication</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ But de toutes communications</li> <li>▪ Obstacles à une communication efficace</li> <li>▪ Effets de la communication</li> <li>▪ Outils à mettre en œuvre pour l'améliorer</li> <li>▪ Réflexion sur le phénomène de la rumeur</li> </ul>		<b>MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES</b>  Salle équipée d'un ensemble multimédia Ressources pédagogiques  Exposés participatifs

N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE
6	<b>A partir d'une mise en situation, mettre en pratique l'identification des comportements</b>	<b>1 h 15</b>
<p><b>Jeu de rôle : conducteur, contrôleur et clients</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Mise en situation : <ul style="list-style-type: none"> <li>Un conducteur (stagiaire volontaire)</li> <li>Un contrôleur (stagiaire volontaire)</li> <li>Des passagers (les autres stagiaires)</li> </ul> </li> </ul> <p><i>Le formateur donne un rôle à chacun</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Au regard de ce qui a été vu jusqu'alors, commenter les différents comportements observés, expliquer comment certains conflits eussent pu être désamorçés</li> </ul> <p><i>Ce travail est réalisé par les participants sous les commentaires du formateur</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Débriefing et Conclusion</li> </ul>		<p><b>MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES</b></p> <p>Salle équipée d'un ensemble multimédia Ressources pédagogiques</p>

N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE
7	<b>A partir d'une mise en situation, identifier les différentes perceptions de la communication</b>	<b>2 h 00</b>
<p><b>Le schéma de la communication appliqué - Mises en situation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>« Jeu des rectangles ». Un narrateur, un dessin caché, des auditeurs chargés de dessiner ce qu'explique le narrateur</li> <li>Débriefing et Conclusion</li> <li>« L'histoire déformée ». Un narrateur, une histoire transmise à un premier participant, qui la transmet à un second...</li> <li>Débriefing et Conclusion</li> <li>« Le 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</li> <li>Débriefing et Conclusion</li> </ul>		<p><b>MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES</b></p> <p>Salle équipée d'un ensemble multimédia Ressources pédagogiques</p>

N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE
8	<b>Bilan et synthèse de la formation</b>	<b>0 h 15</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Bilan</li> <li>Synthèse</li> <li>Evaluation de satisfaction</li> </ul>		<p><b>MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES</b></p> <p>Salle équipée d'un ensemble multimédia</p>