

Public

- Tout public

Prérequis

- Disposer d'une adresse mail personnelle unique

Modalités d'admission

- Sur dossier

Durée

- 7 h 00

Modalités et méthodes pédagogiques

- Mixte, test d'évaluation des compétences numériques disponible sur aftral.com
- En langue française
- Séquences de cours en classe virtuelle ; séances de face à face, individualisation, activités en autonomie, simulation, ludo-pédagogie en centre
- Alternance d'apports théoriques et mises en situation pratiques liés au contexte du transport permettant une approche pédagogique participative et active de la part de tous les participants

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

0809 908 908



Utiliser les codes culturels et sociaux en situation professionnelle

Objectifs généraux

- ◆ Identifier les différentes dimensions de la communication professionnelle et les canaux
- ◆ Expérimenter la mise en oeuvre de l'écoute active
- ◆ Identifier les comportements favorisant l'instauration d'une relation interindividuelle
- ◆ Caractériser les attitudes positives
- ◆ Détailler la structure d'un échange et/ d'un entretien

Les plus de la formation



- ◆ Des moyens matériels performants et innovants
- ◆ Une formation active et inter active avec des mises en situation pratiques

Mode d'évaluation des acquis

- ◆ Evaluation en cours de formation

Validation

- ◆ Attestation de formation
- ◆ Niveau : 3
- ◆ Possibilité de valider un/des blocs de compétences : Sans objet
- ◆ Code RNCP/RS : Sans objet
- ◆ Certificateur : Sans objet
- ◆ Code Certif Info : Sans objet



Agrément

- ◆ Sans objet

PROGRAMME

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

N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE
1	Repérer les enjeux d'une image positive	2 h 00
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Les différentes dimensions de la communication ▪ Utiliser le bon vecteur pour communiquer (écrit ou oral) ▪ L'Écoute Active : savoir écouter les autres ▪ Partager les réussites et être solidaires en cas d'échec 		MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES Salle de formation équipées d'un ensemble multimédia

N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE
2	Identifier les comportements et codes culturels	2 h 00
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Observation et compréhension du langage corporel (attitudes, mimiques) ▪ Mettre en confiance : les comportements qui favorisent le contact ▪ Attitudes positives : discrétion, attentions, patience, disponibilité, personnalisation, ponctualité et assiduité, politesse et courtoisie, posture, gestuelle, tenue vestimentaire. 		MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES Salle de formation équipées d'un ensemble multimédia

N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE
3	Détailler la structure d'un échange ou d'un entretien	3 h 00
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se présenter / accueillir ▪ Identifier son correspondant ▪ Cerner sa demande ▪ Orienter / répondre efficacement ▪ Rechercher les informations 		MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES Salle de formation équipées d'un ensemble multimédia

N° SEQUENCE		DUREE
4	Bilan et synthèse de la formation	/
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Bilan de la formation ▪ Synthèse du stage ▪ Evaluation de satisfaction de la formation 		MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES Salle équipée d'un ensemble multimédia

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