



PRÉVENTION DES CONFLITS

Améliorer ses relations avec les autres :
Transport de voyageurs
Présentiel : Une journée de formation

1/2

OBJECTIFS DE LA FORMATION :

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

Principaux contenus :

- Identifier les typologies de clients, leur position dans le véhicule.
- Interpréter les principes efficaces de la communication.
- Décrire les différentes « adolescences » de l'être humain.
- Interpréter les structures de la communication, déterminer, reconnaître les freins et leurs origines et utiliser les outils pour faire face à ces « barrières ».
- Mettre en pratique l'identification des comportements.
- À partir d'une mise en situation, identifier les différentes perceptions de la communication.

Introduction : 0h15

Séquence 1 : 0h30

Identifier les typologies de clients, leur position dans le véhicule.

Quels sont les clients ?

- > Différence entre « client » et « usager ».
- > Clients habituels.
- > Clients indifférents.
- > Clients « problématiques ».
- > Comment devient-on l'un ou l'autre.

Séquence 2 : 1h15

Interpréter les principes efficaces de la communication

La communication :

- > « Communication », l'action unique en commun.
- > La communication, jeu de miroir dans lequel l'autre est indispensable.
- > Le schéma de la communication : émetteur, message, récepteur, règles de perception.
- > Règle du « que se passe-t-il ? ».

+40
PTS

LE PROGRAMME
TRANSPORTEZ-VOUS
BIEN

PUBLIC

Conducteurs en transport de personnes.
Contrôleurs.
Personnel des agences.

MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Salle équipée d'un ensemble multimédia
- Caméscope et télévision

LES + DE LA FORMATION

- + Des intervenants qualifiés, aux compétences techniques et pédagogiques actualisées.
- + Des moyens matériels performants et innovants.



PRÉVENTION DES CONFLITS

*Améliorer ses relations avec les autres :
Transport de voyageurs
Présentiel : Une journée de formation*

2/2

Séquence 3 : 1h00

Décrire les différentes « adolescences » de l'être humain.

Les comportements, le cadre de référence :

- > De la naissance à la retraite, les différentes « adolescences » (chemin 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.

Séquence 4 : 0h30

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 »

Les comportements, le cadre de référence :

- > But de toutes communications.
- > Obstacles à une communication efficace.
- > Effets de la communication.
- > Outils à mettre en œuvre pour l'améliorer.

Séquence 5 : 1h15

A partir d'une mise en situation, mettre en pratique l'identification des comportements.

Jeu de rôle : conducteur et clients :

- > Mise en situation.
- > Commenter les différents comportements observés, expliquer comment certains conflits eussent pu être désamorçés.
- > Ce travail est réalisé par les participants sous les commentaires du formateur.
- > Debriefing et conclusion.

Séquence 6 : 2h00

A partir d'une mise en situation, identifier les différentes perceptions de la communication.

Schéma de la communication appliqué.

- > Mises en situation, debriefings et conclusions :
 - « Jeu des rectangles ».
 - « Histoire déformée ».
 - « Jugement ».

Conclusion : 0h15

+40
PTS

LE PROGRAMME
TRANSPORTEZ-VOUS
BIEN

VALIDATION

- Attestation suivi de formation.
- Certificat de réalisation.

Cette formation permet d'acquérir 40 points de solidarité.