

FORMATION COMMUNICATION ET GESTION DE CRISE



CIBLE

Formation qui s'adresse aux chauffeurs gérant la relation client et pouvant être confrontés à la gestion de crise.

★
Débutant

★★
Expérimenté

14H

De formation

8

Participants
Maximum par session
de formation



METIER

Toute personne au contact du public

MÉTHODES D'ANIMATION

- Questionnaires-tests
- Etudes de cas
- Mises en situation pratique
- Jeux de rôles

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

- Optimiser sa communication professionnelle avec le client.
- Acquérir les codes professionnels du secteur.
- Savoir rester professionnel en cas de crise.

PLAN PERSONNEL DE PROGRÈS

- Individualisé pour chaque stagiaire
- Évaluation des compétences avant et après la formation
- Suivi de l'acquisition de compétence par le salarié et le manager avec une évaluation à froid

PRÉ-REQUIS

Parler, comprendre et écrire correctement la langue française



FORMATEUR

- Minimum 10 ans d'expérience
- Expert dans son domaine
- Pédagogue confirmé

L'ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISÉ

- Débrief de la formation
- Évaluation à chaud individuelle
- Rapport de formation aux encadrants du stagiaire
- Préconisations pour les prochaines actions de formation
- Support de formation
- Evaluation à froid

INFRASTRUCTURE

- Salle équipée d'un vidéoprojecteur

MODALITÉS D'ÉVALUATION ET DE VALIDATION

- QCM portant sur les acquis
- Bilan et attestation de formation

INTRA-ENTREPRISE

PROGRAMME DE LA FORMATION :

PRESENTATION

JOURNEE 1

RETEX

- Atelier dynamique sur ce que les apprenants ont retenu et acquis du module lié à l'accueil + gestion du stress et des conflits et présentation par groupe

APPROFONDISSEMENT THEORIQUE DES CONNAISSANCES ET MISE EN ADEQUATION METIER

- Les émotions
- La gestion du stress
- La communication bienveillante

GERER UNE SITUATION DE CRISE

- Création d'un scénario en respectant les 3 objectifs de la formation en mettant en avant leurs compétences en communication et la gestion du stress dans une situation de crise
Chaque groupe à 2 rôles : jouer le scénario et évaluer les autres groupes avec de l'écoute active

QCM

JOURNEE 2

EVALUATION PERSONNALISEE

- Chaque chauffeur sera évalué en situation de travail dans le bus d'après une grille comportementale et technique.
- Débrief de l'évaluateur avec chaque chauffeur à chaud afin de conscientiser au mieux la meilleure posture à adopter afin de gérer la relation client selon les différentes conditions et d'adapter son comportement pour répondre aux codes professionnels du secteur.

AVANT TOUTE FORMATION :

Le chargé de formations contactera le commanditaire afin de :

- Connaître les spécificités propres à l'entreprise.
- Connaître les spécificités des techniques liées au métier visé

