

FORMATION COMMUNICATION ET GESTION DE CRISE



Tous publics



Tous métiers

**14H**

DE FORMATION

8PARTICIPANTS
maximum par
session

LIEU DE FORMATION

Sur site CIPAC Formation

Intra uniquement

Théorie : 210 rue Gervolino – Magenta

Pratique : 210 rue Gervolino – Magenta

Sur site client

Intra uniquement



Les personnes atteintes de handicap souhaitant suivre cette formation sont invitées à nous contacter directement afin d'étudier ensemble les possibilités de suivre la formation.

INTRA ENTREPRISE

PROFIL DE L'INTERVENANT

10 ans d'expérience

Agréé DFPC, spécialisé 412 et 413

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

- OPTIMISER SA COMMUNICATION PROFESSIONNELLE AVCE LE CLIENT
- ACQUERIR LES CODES PROFESSIONNELS DU SECTEUR
- SAVOIR RESTER PROFESSIONNEL EN CAS DE CRISE

> PRÉ-REQUIS

- PARLER , COMPRENDRE ET ECRIRE CORRECTEMENT LA LANGUE FRANCAISE

MOYENS TECHNIQUES

L'accueil au centre de formation :

Salle climatisée équipée d'un écran interactif ou d'un vidéoprojecteur, d'un tableau blanc et d'un paperboard avec accès wifi.

Les pauses :

Cafétéria, toilettes, fontaine d'eau à disposition.

Accueil sur site client :

Salle climatisée équipée d'un écran interactif ou d'un vidéoprojecteur, d'un tableau blanc et d'un paperboard.

MÉTHODES D'ANIMATION

- Jeux de rôle et mise en situation
- Etude de cas
- Exercices en binôme ou en petits groupes
- Exercices d'introspection
- Autodiagnostic et tests
- Journal de bord : prise de notes sur les apprentissages et les évolutions personnelles

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Théorie et Pratique

Evaluation continue sur des mises en situation

Quiz en fin de formation pour valider les savoir-être

Satisfaction client

Fiche d'évaluation de la formation

LIVRABLES

- Support pédagogique
- Bilan du formateur
- Attestation individuelle de formation

TARIF

INTER Entreprise : 56 900 XPF

INTRA Entreprise : Nous consulter

DÉLAI D'ACCÈS À LA FORMATION

Les inscriptions doivent être réalisées au plus tard 3 jours avant le début de la formation.

CONTENU DE LA FORMATION

PRESENTATION

JOURNÉE 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 de vie

QCM

JOURNÉE 2

EVALUATION PERSONNALISÉE

- 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 ENFIN 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.