

---

## Programme de Formation

---

### Accueil, Renseignements, Communication Clientèle, Gestion Conflits

---

#### Organisation

---

**Durée :** 7 heures

**Mode d'organisation :** Présentiel

---

#### Contenu pédagogique

---



##### **Public visé**

Personnel administratif des écoles de conduite (secrétaire, assistant.e de gestion)



##### **Objectifs pédagogiques**

La formation **Accueil, Renseignements, Communication Clientèle, Gestion Conflits** a pour objectif :

- Comprendre le rôle du personnel en charge de l'accueil clientèle, la posture à adopter
- Savoir pratiquer la communication non violente
- Savoir identifier et gérer les conflits



##### **Description**

**L'accueil :**

- Les étapes de l'accueil en présentiel
- Les registres de langage
- La posture adaptée

**Le renseignement :**

- L'écoute
- Le questionnement
- La formulation d'une réponse à la demande

**La communication :**

- Les grands principes de la communication
- Les distorsions
- Les effets de la communication non violente

**La gestion des conflits :**

- Les principales sources de conflits
- Les modalités de résolution
- La recherche de solution gagnant/gagnant



##### **Prérequis**

Aucune formation préalable requise





### ***Modalités pédagogiques***

- Brainstormings
- Travaux de groupe
- Jeux de rôle
- Apports de connaissances



### ***Moyens et supports pédagogiques***

- Ordinateur / vidéoprojecteur et/ou écran interactif
- Tableaux



### ***Modalités d'évaluation et de suivi***

- Evaluation finale et questionnaire de satisfaction en ligne
- Délivrance d'une attestation de suivi de formation