
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