



Public

- ▶ Tout manager qui a en charge la coordination d'une équipe de conducteurs

Ses Objectifs

- ▶ Engager les managers à employer les techniques de communication et de management en vue d'améliorer leur performance
- ▶ Analyser des situations professionnelles en cherchant selon une méthode éprouvée les points forts et sensibles de la relation manager-conducteur

Résultats escomptés

- ▶ Savoir se positionner comme un véritable manager et pas seulement comme un bon communicant
- ▶ Développer des relations harmonieuses dans un souci d'efficacité et de bon climat social

L'animateur

Consultant et formateur dans le Transport de Personnes. Il a une expérience en tant qu'intervenant en management pour des régulateurs et agents de planification, de cadres en interurbain et en urbain

Durée

- ▶ 2 jours

Sessions 2009

- ▶ Mercredi 28 et Jeudi 29 avril
- ▶ Lundi 19 et Mardi 20 octobre

La communication et le management des conducteurs en Transport interurbain

Contenu pédagogique

1. La communication et l'information

- La relation manager et conducteur

2. Le schéma général de la communication

- Les principes de base orientés autour du geste, de l'intonation et des mots

3. La gestion de la demande d'information du conducteur

- Savoir écouter
- Saisir l'importance du message
- Traiter le message dans un temps imparti
- Restituer l'information

4. Les types de personnalité

- Caractéristiques de la personnalité des conducteurs
- Analyse de la personnalité des conducteurs
- Attitudes à adopter par le manager

5. Les canaux de communication

- L'organisation de la communication (lieu, espace ...)

6. Les styles de management

- La typologie (déléгатif, participatif, explicatif, directif, absent)

7. Les points clés d'un management opérationnel

- Le choix d'une stratégie
- Le plan d'actions tactiques

8. La gestion des conflits

- Du traitement à l'analyse des techniques de réponses

9. Comment conclure

- Les techniques de conclusion
- La perception de signaux de mécontentement ou d'insatisfaction

Les méthodes pédagogiques

- ▶ Emploi de vidéos-projetés
- ▶ Fiches méthodologiques, modèle de grilles comportementales
- ▶ Création de mises en situation et jeux de rôles filmés et analysés

Prix

850 € HT par participant

+++ Remise d'un guide sur la communication et le management de des conducteurs

Inclus les pauses et le déjeuner