



Objectifs Pédagogiques

- Apporter une réponse adaptée à la demande de l'utilisateur dans la limite de la définition du service
- Pratiquer les différentes techniques de communication avec l'utilisateur en situation de travail

Outils pédagogiques

Diaporama – Echanges- Jeux de rôles- Travail en sous-groupe-Manuel bilan remis a posteriori pour limiter la prise de note

Vérification des compétences : résultats exercices et jeux de rôles.

Formation destinée

Aux agents des services déchets/collecte/Gestion de l'eau et assainissement/espaces verts... en contact avec les usagers.

Eléments de Programme

- Travail en petits groupes sur les problèmes rencontrés dans la relation avec les usagers. Synthèse et classement

• Rappel ou découverte du contexte de travail

Problèmes générés par l'incompréhension de la nature du service : notion de service public, service non-marchand, différence entre client et usager...

Problèmes générés par la méconnaissance de la loi : principe du pollueur-payeur, de subsidiarité...

• Techniques de communication positive comme solution

Bonnes pratiques relationnelles : les clés de la communication positive – les bonnes attitudes-

Savoir susciter la coopération : importance de l'Ecoute Active et des éléments de langage

• Prévention et gestion des situations conflictuelles

Savoir repérer un conflit – Attitudes et comportements appropriés – Stratégies de sortie de conflits

• Application aux situations de contact avec l'utilisateur

Jeux de rôle : accueil, énoncé des consignes de tri ou collecte, réponse aux questions techniques, réponse aux opinions, refus de consignes, injures et menaces.

• Bilan : Les problèmes exposés au début ont-ils été résolus ?

Analyse des marges de progrès de chacun.

PRE-REQUIS : Aucun

- Formation accessible aux personnes en situation de handicap
- Admissibilité : 2 à 3 mois en moyenne après Conventionnement.
- Tarif Intra : 998 € / jour + Frais Formateur
Tarif Inter : 650 € /pers/ 2 jours



DUREE : 2 Jours

Formatrice : Nataly BOLIS, Formatrice depuis 2013
diplômée DUFA-Master Communication - Directrice
coopérative CFME-Urb



n.bolis@cfme-urb.fr



06 79 19 28 37



www.cfme-urb.fr