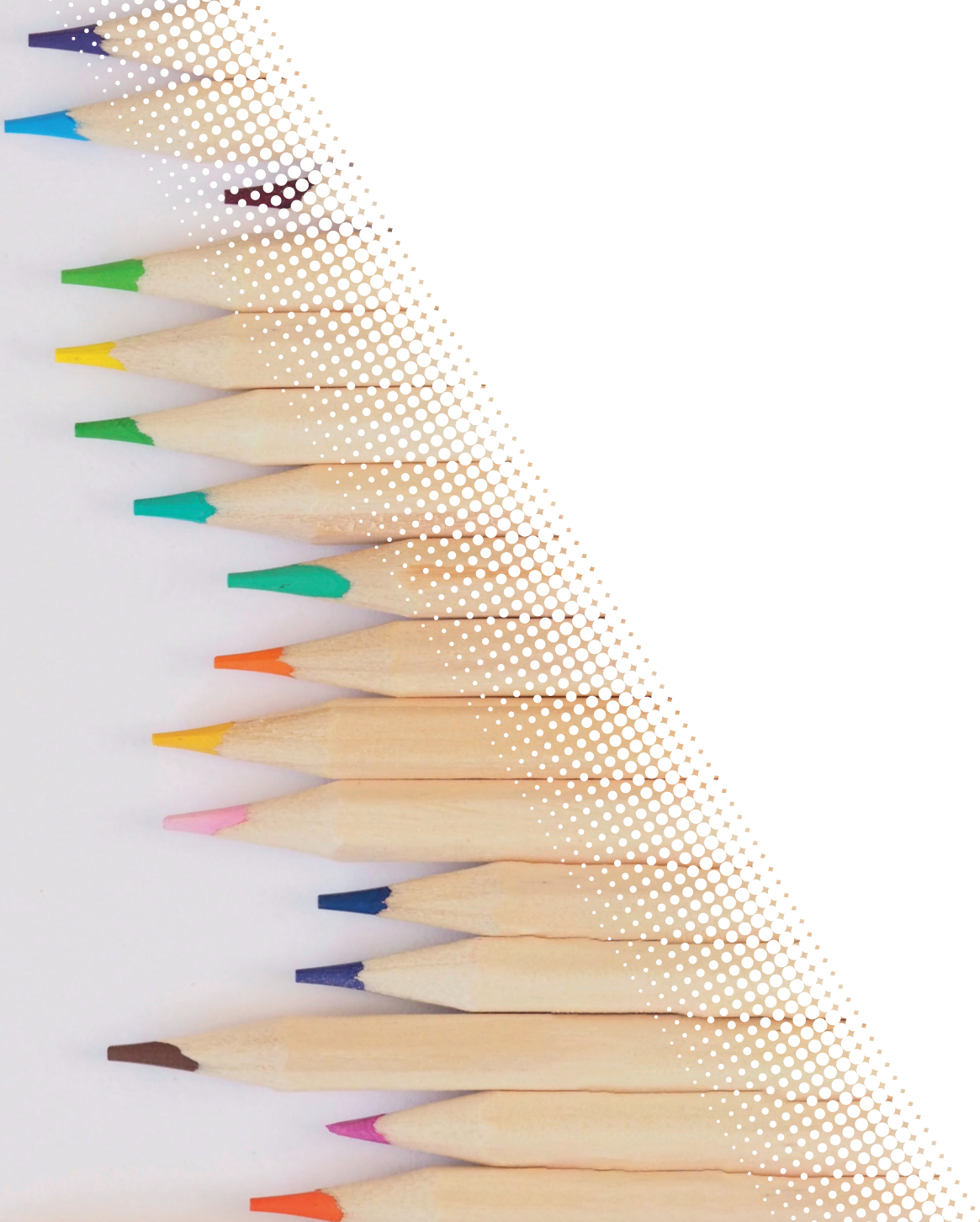




PROGRAMME DE FORMATION  
**PREVENTION ET NON REPRESSION**



# PROGRAMME DE FORMATION

## PREVENTION ET NON REPRESSION

**Durée :** 1 jour - 7h



### Objectifs pédagogiques

- > Repérer et lever les freins liés à la démarche d'aller au contact du client.
- > Reconnaître les 5 grandes priorités autour de la prévention.
- > Adapter sa posture en situation d'urgence.
- > Mettre en pratique une communication plus efficace.



### Public et prérequis

- > Pisteurs et leurs managers. Sans prérequis
- > Personne en situation de handicap, nous contacter afin d'étudier les possibilités d'adaptation des conditions d'accueil et de suivi



### Méthodes et moyens pédagogiques

- Mix pédagogique basé sur une pédagogie participative, 80% de pratique / 20% de théorie pour des acquis durables :
- Sketchs, jeux pédagogiques, vidéos...



### Évaluation des acquis

- Évaluation continue.
- Certificat de réalisation



### Les Formateurs

- Formateurs communication
- 1 formateur certifié PCM®

## 1. Lancement

- Enjeux, programme et objectifs
- Créer du lien, lever les freins
- Mettre en lumière les représentations métier
- Comprendre le parcours et les attentes des clients

## 2. Identifier les situations à risques

- Identifier les éléments de langage et les méthodes
- Echanger sur les pratiques

## 3. Ateliers de mise en pratique

Atelier 1 : Optimiser sa communication grâce à la communication non violente

- Accueillir les craintes, les peurs et les revendications des clients
- Trouver sa méthode et adapter sa posture pour gérer les situations conflictuelles
- Les outils de l'orateur (regard, sourire, méthode DIVAS)

Atelier 2 : Mieux se connaître et mieux connaître ses clients

- Les différentes personnalités
- Les perceptions de chacun
- Comment mieux communiquer avec chacun

## 4. Synthèse

- Plein pédagogique
- Débriefe individualisé
- Evaluation de la formation et engagements

