

IFF CV05

FORMATION DE PRISE DE POSTE DES ENCADRANTS COMMERCIAUX: GERER ET COMMUNIQUER DES SITUATIONS DE TENSION ET DE CRISE



PUBLIC CIBLÉ

Encadrants commerciaux en prise de poste.



OBJECTIFS

- Savoir gérer et communiquer sur, des situations de tension et de crise en intégrant les règles de sûreté vis-à-vis du client et de ses collaborateurs.



PRÉREQUIS

Avoir occupé le poste d'agent commercial de train.



MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Exercices de mise en situation filmés, jeux de rôle, visite terrain.



DURÉE: 4,5 jours



PROGRAMME

- Déterminer les enjeux et composantes d'une situation de tension
- Identifier les attentes clients en situation perturbée
- Connaître les organisations dédiées à la gestion de la situation perturbée et leurs outils de gestion
- Rappeler les principes de l'information au voyageur
- Connaître les modalités de prise en charge, les procédures et particularités de gestion des situations perturbées
- Identifier les enjeux et le contexte sûreté à l'ONCF (état des lieux des phénomènes sûreté et positionnement de l'entreprise)
- Savoir gérer les conflits (attitude, placement)
- Identifier l'environnement médiatique, les règles de communication, les relations avec les autorités extérieures et les comportements efficaces face aux médias en situation de crise.



Communication de crise

• **Evaluation de niveau 2** : Evaluation des capacités acquises en fin de formation ➔ **Oui**