

## FORMATION DE PRISE DE POSTE DU CHEF DE GARE : ATTITUDE ET COMMUNICATION EFFICACE



### PUBLIC CIBLÉ

Chefs de gare, en prise de poste.



### OBJECTIFS

- Connaître les fondamentaux de la communication et adapter son attitude aux situations et aux publics : clients, agents, autorités, médias...
- Etablir une stratégie de communication pour affronter la crise médiatique et communiquer avec efficacité
- Savoir appliquer la procédure de gestion des situations perturbées et de gestion de l'information



### PRÉREQUIS

- Avoir exercé la fonction d'encadrant Commercial
- Avoir des notions sur la communication orale (prise de parole en public)



### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Mises en situation, études de cas, procédure « S2A N 9 situation perturbée », procédure de traitement de l'information, guide ACT, jeux de rôles.



**DURÉE:** 4,5 jours



### PROGRAMME

- Identifier les attentes Clients en gare en situation normale et en situation perturbée
- Connaître les fondamentaux et les outils de la communication et identifier les freins à une communication efficace
- Définir le management opérationnel et différencier le rôle opérationnel et hiérarchique du responsable
- Définir la situation perturbée et son impact sur La qualité de service et la satisfaction Client
- Prendre en charge les voyageurs en situation perturbée
- Connaître le système de gestion de l'information (outils, acteurs, procédure, chaîne de l'information)
- Connaître la chaîne de l'information (procédure de l'information des voyageurs en gare et à bord du train)
- Identifier les acteurs de la prise en charge des voyageurs en situation perturbée (acteurs internes et externes)
- Identifier les enjeux relationnels du chef de gare en situation perturbée (postures et attitudes induites)

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