

Cible : Conducteurs

Titre :

PREVENTION DES CONFLITS AMELIORER SES RELATIONS AVEC LES AUTRES

Public / pré-requis : Conducteurs

Objectifs :

Permettre aux conducteurs :

- de connaître les bases d'une communication efficace
- d'identifier les différents types de clients
- d'identifier leurs différents comportements
- d'appréhender des points de vues différents
- de savoir poser les bonnes questions pour désamorcer un conflit potentiel

Durée : 2 jours

Validation : Attestation de Formation