

Pack Essentiels

Le Pack Essentiels se déroule sur 3 jours (2j x 1j) :

- Attitudes de service et Prévention des conflits / 14 et 15 Avril 2021
- Gestes et postures / 19 Avril 2021

Objectifs

Attitudes de service et Prévention des conflits :

- Développer des compétences de base en communication dans les différentes situations professionnelles
- Savoir se présenter et se positionner professionnellement
- Entretenir de bonnes relations avec sa hiérarchie, ses collègues, les clients, les usagers
- Anticiper et prévenir les situations potentiellement conflictuelles
- Maîtriser les techniques de communication, de prévention et de résolution de conflits
- Développer sa capacité à être calme, serein et affirmé face à une personne énervée ou en colère
- Savoir gérer son stress et ses émotions
- Renforcer sa capacité à prendre de la distance

Gestes et postures :

- Connaître l'incidence de gestes et postures inappropriés
- Connaître le principe d'économie d'effort et atténuer la fatigue
- Adopter les gestes et postures de travail adaptés
- Pratiquer en sécurité toute manutention liée à son poste

Public Visé

Professionnels opérant sur un chantier de nettoyage ou d'espaces verts

Pré Requis

Aucun

Méthodes et moyens pédagogiques

- Alternance d'apports théoriques et pratiques
- Exercices d'entraînement, jeux de rôle

Une attestation de fin de formation sera remise à chaque participant.
à l'issue de la formation

Parcours pédagogique

Les Attitudes de service : la posture professionnelle

- Connaître les spécificités de son environnement de travail
- Savoir se présenter et présenter le cadre de son intervention
- Savoir rendre compte de son activité et donner des alertes

La Communication adaptée aux différents interlocuteurs

- Les bases de la communication orale

- L'image et l'estime de soi
- L'importance du corps et du non verbal

Les bons réflexes face aux conflits : prévenir, réagir et désamorcer

- Se préparer à affronter une situation délicate
- S'adapter à son interlocuteur, à la situation (contexte de l'espace public)
- Répondre aux critiques et aux objections et gérer les attaques personnelles : faits, opinions, sentiments
- La démarche assertive
- Prendre de la distance

- Exploiter son stress de manière constructive, contrôler ses émotions

Gestes et Postures

Les risques liés aux situations professionnelles

- Notions d'anatomie et du schéma corporel
- Pathologies dues aux accidents du travail et maladies professionnelles

Principes généraux de manutention

- Effort et économie d'effort
- Sécurité physique

Entraînement aux gestes et postures adaptés aux postes de travail

- Démonstration et réalisation de manutentions
- Repérage de mauvaises habitudes et réajustement

Passages - Numéro de déclaration d'activité (ne vaut pas agrément de l'état) : 11 75 48610 75

Passages 144 boulevard de la Villette 75019 Paris

Tél : 01 48 05 75 75 Fax : 01.48.05.38.67

E-mail : accueil@passages-formation.fr - Site : www.passages-formation.fr

SASU SIRET 750 858 680 00028 - APE 8559A

Exercices d'assouplissement et d'étirements

- Entretien et détente du rachis
- Application sur le lieu de travail et au domicile

 **Méthodes et modalités d'évaluation**

Un bilan de la formation sera réalisé à chaud en fin de session en présence et une synthèse des évaluations sera transmise aux participants

 **Durée**

21.00 Heures

3 Jours

Effectif

De 6 à 12 Personnes



Contactez-nous !

Cécile LANDRY
Conseillère Formation

Tél. : 0148057575
Mail : clandry@passages-formation.fr