



LA RELATION ENTRE USAGERS ET AGENTS DES SERVICES DECHETS ET PROPETE

Objectifs

- Être capable de connaître et utiliser différentes techniques de communication avec les usagers sur la voie publique et/ou en déchèterie,
- Maîtriser quelques règles de base pour une relation apaisée avec le public.

Contenu – Théorie et Pratique

Une partie théorique : sur 2 jours

- Panorama d'image de la collectivité, les droits et devoirs de L'agent(e),
- la notion d'usager,
- la communication verbale et non verbale avec l'usager,
- l'information des usagers et la contribution à l'amélioration du tri,
- la prévention, la gestion des conflits et des situations difficiles,

Méthodes mobilisées :

Modalités pédagogiques : Formation en présentiel, en groupe.

- Echanges de pratiques, études de cas (application au contexte des collectivités présentes) et passage terrain (sites, atelier).

Moyens et outils : Salle équipée d'un vidéoprojecteur et support pédagogique fourni.

Méthodes et outils d'évaluation

- Évaluation finale : QCM

PRÉREQUIS

Aucun

DURÉE DE LA FORMATION

12 heures sur 2 jours

DÉLAIS ET MODALITÉS D'ACCÈS

Planning de formation sur le site internet pour les dates de session.

Contact par mail pour inscription, réponse sous 3 jours.

Convocation à un entretien et évaluation des acquis..

TARIFS

2200€ /TTC

ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap. Pour une analyse de vos besoins merci de nous contacter.

CONTACT

 contact@formapublicprive.com

 03 64 26 78 05