



LA RELATION ENTRE USAGERS ET AGENTS DES SERVICES DECHETS ET PROPRETE

Objectifs

- Connaitre et utiliser différentes techniques de communication avec les usagers sur la voie publique et/ou en déchèterie,
- 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 par un test de connaissance.

TARIFS

Sur devis.

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