

<b>Thèmes</b>	Conducteur, carte de visite de l'entreprise Gestion de conflits
<b>Objectifs</b>	Les participants comprennent qu'ils sont une carte de visite pour leur entreprise. Ils connaissent les différentes typologies des passagers.
<b>Responsable de cours</b>	1 Psychologue FSP / ASPS
<b>Nombre de participants</b>	16 maximum
<b>Attestation Sari</b>	A la charge de L2 Romont
<b>Reconnaissance asa</b>	1 jour selon OACP
<b>Prix individuel</b>	CHF 240.- en semaine avec repas CHF 270.- le samedi avec repas
<b>Prix de groupe (16 max.)</b>	Forfait en semaine sans repas CHF 2'750.- Forfait le samedi sans repas CHF 2'900.-

<b>OACP 6</b>	<b>Thème</b>	Le conducteur, carte de visite de l'entreprise Gestion de conflits
	<b>Accueil – Présentation</b>  08h00 - 08h30	Présentation de la société L2 Romont Présentation de l'animateur Programme Attentes Objectifs du cours
	<b>Thème : Rôles</b>  08h30 – 12h00	Prendre conscience que chaque rôle accompli par l'être humain est régi par toute une panoplie de comportements, d'attitudes et d'émotions qui doivent être en adéquation avec le rôle assumé Comportement personnel et attitudes Image d'un comportement adéquat
	<b>Thème : Gestion de conflits</b>  13h15 – 16h15	Etre capable de résoudre les conflits potentiels avec les clients mécontents Typologie des clients mécontents Comment réagir
	<b>Bilan final</b>  16h30 - 16h45	Appréciation des participants Suggestions d'amélioration Besoins pour proposition de module suivant Remise des attestations
	<b>Clôture</b> 16h45	Remerciements Salutations