

*Formation de tout personnel en contact avec les passagers.*

**Durée** 7 heures

**Lieu** chez le client, en centre ou par visio-training

## **OBJECTIFS DE LA FORMATION**

---

- Comprendre comment naît un conflit pour éviter de telles situations
- Savoir réagir face à une situation donnée
- Savoir anticiper.

## **DESCRIPTION DU PROGRAMME**

---

- La différence entre crise et conflit
- Les différents types de conflits
- Méthodes d'analyse et d'anticipation
- Les signes avant-coureurs
- Les mécanismes qui favorisent les conflits
- Les choses à faire et à ne pas faire dans une situation de conflit
- Les différentes manières d'aborder une situation
- Les attitudes positives à avoir
- Transformer un conflit en une opportunité.