

# Connaître & utiliser les outils nécessaires à la communication terrain

**PLACE SUR FONDS MUTUALISES – CODE STAGE 12048**

**Dates : 10 & 11 Janvier 2012**

**Durée : 14 h**

**Lieu : Paris (Porte d'Italie)**

**Nombre de places :**

**10**

Seuls seront pris en compte les 10 premiers dossiers d'inscription **complets** parvenus à l'AGREF (cachet de la poste).

## Conditions d'inscription :

- ✓ **Un golf ne pourra inscrire qu'un salarié par stage sur les places mutualisées.**
- ✓ Les golfs appartenant à une même chaîne ne pourront bénéficier à eux seuls que de la moitié des places mutualisées disponibles dans un stage.
- ✓ S'il reste des places mutualisées, après application de ces deux règles, elles seront attribuées aux salariés des golfs inscrits sur une liste d'attente par ordre chronologique d'inscription.
- ✓ Une liste d'attente sera également établie lorsque le quota d'un stage sera atteint
- ✓ Un golf de plus de 10 salariés désirant inscrire une personne supplémentaire pour le même stage pourra le faire en utilisant ses fonds spécifiques. Dans ce cas, le préciser afin de recevoir un dossier fonds spécifiques.

## Documents joints :

✓ Programme du stage à remettre au participant.

✓ Bulletin Uniformation à renvoyer.

**Documents à retourner à : AGREF-Formation - BP 307 - 64208 - Biarritz Cedex**

- ✓ **Bulletin Uniformation à remplir + signature et cachet du golf**
- ✓ **Chèque en règlement des frais d'hébergement et tous les repas = 150 euros.\***  
(ou des repas du midi uniquement = 54 euros).

**AUCUNE INSCRIPTION NE SERA PRISE EN COMPTE SANS LE BULLETIN COMPLET ET LE REGLEMENT**

## Enregistrement :

- Un accusé réception ainsi que la facture vous seront adressés, **par e-mail**, à réception du dossier complet.
- Une convocation avec le plan d'accès sera adressée au golf, **par e-mail**, avant le stage.  
Le stagiaire devra la présenter à son arrivée le premier jour du stage.

## Remboursement des frais annexes par Uniformation :

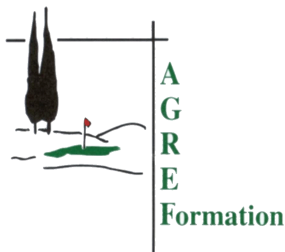
- Après le stage, pour le remboursement, il faudra envoyer à Uniformation :
  - 1 - la demande de remboursement des frais (en fin du catalogue FFG).
  - 2 - la facture des frais d'hébergement/repas.
  - 3 - l'attestation de présence **remise au stagiaire à la fin du stage**.
  - 4 - les justificatifs du déplacement.

## Annulation :

Tout stage n'atteignant pas, **UN MOIS** avant la date prévue un nombre minimum de participants sera reporté ou annulé. Les inscrits en seront informés individuellement et remboursés.

Toute annulation du fait du stagiaire devra être notifiée par écrit à l'AGREF :

- **Annulation reçue un mois avant** : Remboursement des droits d'inscriptions moins 50 € pour frais de dossier
- **Annulation reçue après cette date** : Remboursement de la moitié des frais d'inscription.



## PROGRAMME DU STAGE

# Connaître et utiliser les outils nécessaires à la communication terrain

### Public :

- Intendants
- Assistants
- Jardiniers

### Lieu :

- Paris - Porte d'Italie

### Durée - Dates - Horaires :

- 2 jours - 14 h
- 10 & 11 Janvier 2012
- 1<sup>er</sup> jour : 8 h 30 - 17 h 30
- 2<sup>e</sup> jour : 8 h 00 - 16 h 30  
(Attention : aucun départ le 2<sup>e</sup> jour avant 16 h 30)

### Intervenante :

- Chantal LACROIX  
Management Partenaires

### Prix :

- Coût pédagogique : 680 €
- Coût Membre AGREF ou place mutualisée Uniformation : 600 €

### A rajouter :

- Frais hébergement en twin et tous les repas : 150 €
- OU repas du midi : 54 €

### Organisme de formation :

- AGREF-Formation (72640097164)  
B.P. 307  
64208 – Biarritz Cedex  
Tél. : 05.59-52-86-52  
E-mail : agref.golf@wanadoo.fr

### Code stage (Uniformation) :

**12048**

### Objectif pédagogique de la formation :

- Acquérir une panoplie complète de méthodes et d'outils d'aide à la communication.
- Mieux se situer face à une multitude de cas pratiques issus de la vie quotidienne de tout intendant et/ou jardiniers.
- Communiquer de façon professionnelle en dépassant le pulsionnel.
- S'affirmer tranquillement face aux situations et aux comportements plus difficiles.

### Programme des 2 jours de formation :

#### ▪ **Communiquer tout simplement**

- . Les conditions d'une communication réussie : les qualités essentielles d'un bon communicant, la persuasion par les mots, la conviction par la gestuelle.
- . L'intérêt de l'intonation et du débit de parole ; un discours préparé et compréhensible.
- . Introduire le changement de façon motivante et les consignes « désagréables » quand il le faut. Conduire un entretien avec un collaborateur. Pratiquer l'écoute active.
- . Faire passer les messages contraignants mais nécessaires dus à l'évolution des contraintes règlementaires et des obligations environnementales.
- . Communiquer plus régulièrement avec nos clients afin de leur faire comprendre et accepter les impératifs des opérations d'entretien spécifiques des aires de jeux de nos golfs.

#### ▪ **S'affirmer pour convaincre**

- . Intégrer la différence fondamentale entre l'affirmation de Soi et l'agressivité maladroite. De l'attitude défensive à l'assertivité confiante et progressive. Imposer son autorité dans la souplesse. Savoir rester inflexible dans la fermeté.
- . Savoir doser l'affirmation de soi en fonction du profil de l'interlocuteur.
- . Savoir s'affirmer, construire un message incontestable, jouer pleinement son rôle de manager (ou de collaborateur), pour affronter les réactions d'opposition ou gérer les comportements plus difficiles.
- . Eviter les impasses comme le dérapage dans le ping-pong verbal ou le rejet sur autrui de toutes les responsabilités. Trouver une solution plutôt qu'un responsable.

#### ▪ **Moyens pédagogiques :**

L'ensemble de cette formation est assortie de jeux de rôles et d'études de cas correspondant au quotidien du participant.

**Attention : aucun départ ne sera autorisé avant 16 h 30 le dernier jour du stage, donc pour votre retour prendre les dispositions (billets train ou avion) en conséquence.**

<p><b>Le club</b>      Effectif : -10 <input type="checkbox"/>      10 à 49 <input type="checkbox"/>      50 et + <input type="checkbox"/></p>		<p><b>La formation - Intitulé :</b>      <b>CONNAITRE &amp; UTILISER LES OUTILS</b> <b>NECESSAIRES A LA COMMUNICATION TERRAIN</b></p>																												
<p><b>Raison sociale :</b></p>		<p><b>Code Stage :</b> <b>12048</b></p> <p><b>Catégories de formation</b>  <input type="checkbox"/> Adaptation au poste / évolution/maintien dans l'emploi  <input type="checkbox"/> Développement des compétences  <input type="checkbox"/> Droit individuel à la formation</p>																												
<p><b>Adresse :</b></p>		<p><b>Organisme de formation :</b>      <b>AGREF-Formation</b>                  B.P. 307 – 64208 – Biarritz Cedex                  Tél. : 05-59-52-86-52 – E-mail : <a href="mailto:agref.golf@wanadoo.fr">agref.golf@wanadoo.fr</a></p>																												
<p><b>Interlocuteur :</b></p>		<p><b>Date :</b>      10 – 11 Janvier 2012      <b>Lieu :</b>                  Paris (Porte d'Italie)</p>																												
<p><b>E-mail :</b></p>		<p><b>Durée :</b>      14 heures</p>																												
<p><b>N° ICOM</b>  <input type="checkbox"/><input type="checkbox"/><input type="checkbox"/><input type="checkbox"/><input type="checkbox"/><input type="checkbox"/><input type="checkbox"/><input type="checkbox"/><input type="checkbox"/><input type="checkbox"/><input type="checkbox"/>                  ou autre OPCA :</p>		<p><b>Statut</b></p> <table border="1"> <tr> <td>salarié</td> <td>bénévole</td> <td>Mis à disposition</td> <td>ouvrier saisonnier</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td>Ouvrier non</td> <td>Ouvrier qualifié</td> <td>Employé</td> <td>Ag. maîtrise Technicien</td> <td>Ingénieur et Cadre</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>		salarié	bénévole	Mis à disposition	ouvrier saisonnier	1	2	3	4	5	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Ouvrier non	Ouvrier qualifié	Employé	Ag. maîtrise Technicien	Ingénieur et Cadre	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
salarié	bénévole	Mis à disposition	ouvrier saisonnier	1	2	3	4	5																						
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Ouvrier non	Ouvrier qualifié	Employé	Ag. maîtrise Technicien	Ingénieur et Cadre																						
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																						
<p><b>Nom et Prénom :</b></p>		<p><b>Nature du contrat de travail</b></p> <table border="1"> <tr> <td>CDI</td> <td>CDD</td> <td>CUI</td> <td>CA</td> <td>autres</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>		CDI	CDD	CUI	CA	autres	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																	
CDI	CDD	CUI	CA	autres																										
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																										
<p><b>Fonction dans l'entreprise :</b></p>		<p><b>CADRE RESERVE AUX ADHERENTS A UNIFORMATION</b></p> <p>Conformément à la Convention Collective Nationale du Golf étendue par arrêté du 14 avril 1999, le club certifie s'être acquitté de sa contribution Formation Continue auprès d'UNIFORMATION. A défaut, le club s'engage à régler les frais de formation à l'organisme.</p> <p>UNIFORMATION a signé un contrat de prestation de services avec le formateur. En qualité d'adhérent UNIFORMATION, vous êtes dispensé de passer une convention de formation professionnelle avec ce formateur. Cependant, votre signature sur le présent bulletin d'inscription vous engage en tant qu'employeur au titre de la loi du 16 juillet 1971 dans le cadre du plan de formation de l'entreprise.</p>																												
<p><b>N° Sécurité Sociale :</b> (les 10 premiers chiffres uniquement)                  _____</p> <p><b>Date de naissance :</b>                  _____</p>		<p>Date : ____/____/____                  Nom, qualité  <b>Cachet ET signature de l'employeur obligatoires</b></p> <div style="border: 1px solid black; width: 100%; height: 50px; margin-top: 10px;"></div>																												