

Connaître & utiliser les outils nécessaires à la communication terrain

PLACE SUR FONDS SPECIFIQUES

Dates : 10 & 11 Janvier 2012 **Lieu :** Paris (Porte d'Italie)

Nombre de places : 10

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

Documents joints :

✓ Programme du stage à remettre au participant.

✓ Convention de formation à renvoyer en 2 exemplaires.

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

- ✓ Conventions de formation **à retourner en 2 exemplaires** remplies et signées.
- ✓ Deux chèques en règlement :

- **soit** du coût pédagogique non membre AGREF = 680 euros.
- **soit** du coût pédagogique membre AGREF = 600 euros.
- et des frais d'hébergement et tous les repas = 150 euros.
(ou les repas du midi uniquement = 54 euros).

AUCUNE INSCRIPTION NE SERA PRISE EN COMPTE SANS LES DEUX CONVENTIONS ET LES REGLEMENTS

Inscription :

Les inscriptions seront enregistrées par ordre d'arrivée. Toute inscription reçue 15 jours avant la date du stage ne sera satisfaite que dans la mesure des places disponibles. Aucune réclamation pour non-satisfaction des demandes ne pourra être retenue si le nombre maximum d'inscrits est dépassé, même avant cette date.

- Un accusé réception ainsi que les factures 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.

Annulation :

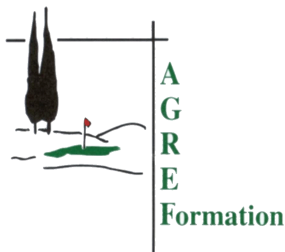
Tout stage n'atteignant pas, **UN MOIS** avant la date prévue un nombre minimum de participants sera reporté ou annulé. Les inscrits en seront informés individuellement et remboursés.

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.

Prise en charge et remboursement par le fonds de formation :

- **Avant le stage** : Faire une demande préalable de prise en charge auprès de votre fonds de formation.
- **Si votre demande a été acceptée, et après le stage** : Envoyer à votre fonds de formation :
 - la convention,
 - les factures du coût pédagogique et des frais d'hébergement/repas,
 - l'attestation de présence qui sera remise au stagiaire à la fin du stage,
 - la copie de la feuille d'émargement qui vous sera adressée après le stage.



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^{er} jour : 8 h 30 - 17 h 30
- 2^e jour : 8 h 00 - 16 h 30
(Attention : aucun départ le 2^e jour avant 16 h 30)

Intervenante :

- Chantal LACROIX
Management Partenaires

Prix :

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

A rajouter :

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

Organisme de formation :

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

Code stage (Uniformation) :

12070

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.

