



## **Programme de formation :** **« Confiance, Communication et prévention des agressions »**

### **OBJECTIFS GENERAUX**

**Développer sa confiance pour  
savoir gérer les incivilités et  
agressions.**

**Travailler sa communication  
et utiliser les TOP(s) Techniques  
d'Optimisation du Potentiel**

### **LES POINTS FORTS DE LA FORMATION**

- Une formation concrète et innovante.  
Les participants sont amenés à apprendre à s'exprimer  
clairement, avec confiance dans le respect du client.
- Meilleure communication, gestion du Stress et des  
émotions.
- Gestion des situations d'agression verbales ou  
Physiques, meilleure appréhension des conflits.

### **PUBLIC**

Employés de l'aéroport  
Tarbes Ossun Lourdes

### **MODALITÉS PÉDAGOGIQUES**

- Formateurs spécialisés en gestion des agressions  
Communication et gestion des émotions.  
Formation accessible en présentiel  
Alternance entre apport théorique et mise  
en pratique appliquée à l'entreprise

### **PRÉ-REQUIS**

- Aucun

### **ÉVALUATION**

- Questionnaire d'évaluation, attestation  
de suivi de formation et d'évaluation des  
acquis à l'issue de la formation

### **ACCESSIBILITÉ**

- Conditions d'accès au public en situation  
de handicap, contactez-nous

### **MODALITES ET DELAI D'ACCÈS**

- Inscription par la hiérarchie de l'aéroport

### **Contenu pédagogique et objectifs opérationnels**

#### **1- Confiance et Gestion du Stress**

- a. Mieux se connaître
- b. La Physiologie du stress
- c. Travailler sa confiance
- d. Les outils contre le Stress

#### **2- Savoir Communiquer**

- a. La communication et CNV
- b. Apprendre à gérer ses émotions
  - I. Intelligence émotionnelle
  - II. Les outils tels que  
l'imagerie mentale
- c. Mieux appréhender les  
agressions et les conflits

#### **3- Collectif et Cohésion d'équipe**

- a. Les clés d'un collectif efficace
- b. La communication et les feed-  
back comme base du  
Management

**DURÉE : 21 heures**

**HORAIRE : 9H00-12h30 (6 sessions)**

**DATES : à définir**

**TARIF : Sur devis (prise en charge possible par le  
Conseil de la Formation Occitanie, OPCO, Pôle  
Emploi ou CPF)**

**Nombre : 12 Max**