

**NOUVEAU!**

## ➤ Sécurité sur les descentes pour sports de neige

**Gestion des clients difficiles – désescalade**

<b>But</b>	L'objectif du cours est la formation à la gestion de conflits. La formation comprend, entre autres, les relations avec les chauffards des pistes et avec les personnes qui bousculent aux stations, en général avec tous ceux qui par leur inconscience ou leur comportement désagréable sèment la peur sur les pistes et gâchent le plaisir des autres.
<b>Participants</b>	Le cours est approprié pour tous les collaborateurs d'entreprises de remontées mécaniques (qu'ils soient actifs sur les pistes ou au bas des remontées mécaniques) soucieux de formation continue et qui disposent d'une attitude positive à l'égard des clients.
<b>Nombre de participants</b>	Au minimum 8 participants par langue.
<b>Formation</b>	Ethique et droit, psychologie et psychologie pratique.
<b>Méthodologie</b>	Exposés, exercice de la gestion de conflits sur des exemples pratiques.
<b>Date/Lieu</b>	Cours 1: du lundi 17 au mardi 18 novembre 2008 Cours 2: du lundi 8 au mardi 9 décembre 2008 Centre de formation RMS, Zeughausstrasse 19, 3860 Meiringen
<b>Direction</b>	Fabrice Meyer, Chemin de Za-Rian 10, 3973 Venthône Portable 079 213 51 80, fabrice.meyer@netplus.ch
<b>Langue</b>	Bilingue, français et allemand
<b>Coût</b>	Membres RMS CHF 740.-/autres CHF 1100.-
<b>Logement</b>	Hôtel sur le lieu du cours
<b>Inscription</b>	Cours 1: Jusqu'au vendredi 10 octobre 2008 Cours 2: Jusqu'au vendredi 31 octobre 2008

# ➤ Sécurité sur les descentes pour sports de neige

Délai d'inscription Cours 1: Jusqu'au vendredi 10 octobre 2008

Délai d'inscription Cours 2: Jusqu'au vendredi 31 octobre 2008

Nom	Prénom
Date de naissance	No AVS.
Lieu d'origine	Profession
Langue maternelle	E-Mail
Adresse	NPA/Domicile
Tél. entreprise	Portable

Employeur en hiver avec code et adresse

Formation professionnelle dans le service de pistes et de sauvetage

Livret d'attestation/attestation de formation:  disponible  non disponible

Cours 1: du lundi 17 au mardi 18 novembre 2008

Cours 2: du lundi 8 au mardi 9 décembre 2008

Réservation de chambres Hôtel Meiringen, Meiringen

(si le choix de la chambre n'est pas coché, l'attribution a lieu d'office):

Pension complète CHF 90.- par jour  Sans logement, avec repas

Coût: CHF 740.- (membres RMS), CHF 1100.- (autres)

Par l'inscription, l'entreprise et les participantes et participants acceptent la validité des informations et directives générales comme parties intégrantes de l'inscription au cours. Ils acceptent également le prix, le programme, le règlement d'examen et la couverture d'assurance personnelle.

Lieu et date	Timbre et signature du ou de la responsable de l'entreprise	Signature du/de la participant(e)
--------------	---	-----------------------------------

