

➤ Sécurité sur les descentes pour sports de neige

Gestion des clients difficiles – désescalade

| | |
|-------------------------------|--|
| But | 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. |
| Participants | 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. |
| Nombre de participants | Au minimum 8 participants par langue. |
| Formation | Ethique et droit, psychologie et psychologie pratique. |
| Méthodologie | Exposés, exercice de la gestion de conflits sur des exemples pratiques. |
| Date/Lieu | Cours 1: du jeudi 19 au vendredi 20 novembre 2009 Cours 2: du jeudi 3 au vendredi 4 décembre 2009 Centre de formation RMS, Zeughausstrasse 19, 3860 Meiringen |
| Direction | Fabrice Meyer, Chemin de Za-Rian 10, 3973 Venthône Portable 079 213 51 80, fabrice.meyer@netplus.ch |
| Langue | Bilingue, français et allemand |
| Coût | Membres RMS 740.- fr./autres 1100.- fr. |
| Logement | Hôtel sur le lieu du cours |
| Inscription | Cours 1: Jusqu'au vendredi 9 octobre 2009 Cours 2: Jusqu'au vendredi 30 octobre 2009 |

➤ Sécurité sur les descentes pour sports de neige

Délai d'inscription Cours 1: Jusqu'au vendredi 9 octobre 2009
Délai d'inscription Cours 2: Jusqu'au vendredi 30 octobre 2009

| | |
|---|--------------|
| 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 jeudi 19 au vendredi 20 novembre 2009
- Cours 2: du jeudi 3 au vendredi 4 décembre 2009

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

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

Coût: 740.– fr. (membres RMS), 1100.– fr. (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) |
|--------------|---|-----------------------------------|