

Rapports avec les personnes handicapées

Interview avec 3 personnes malvoyantes: comment ces personnes perçoivent-elles les VBZ, et quelles mesures en tirons-nous?

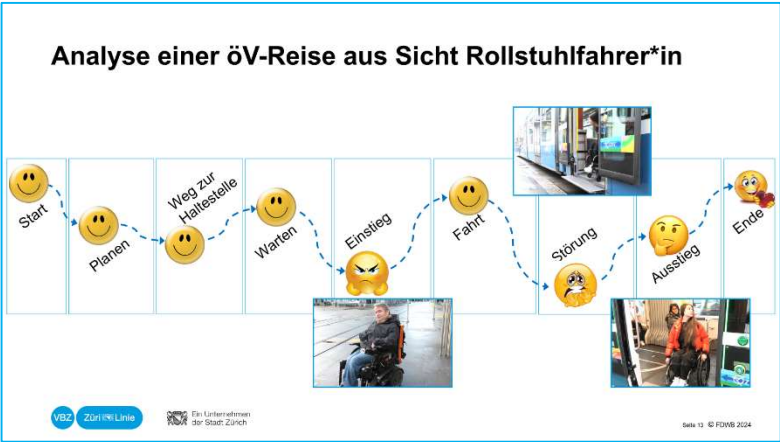


Parcours avec les yeux bandés:

Comment se sent une personne qui ne voit rien?
Résous différentes tâches sans rien voir.



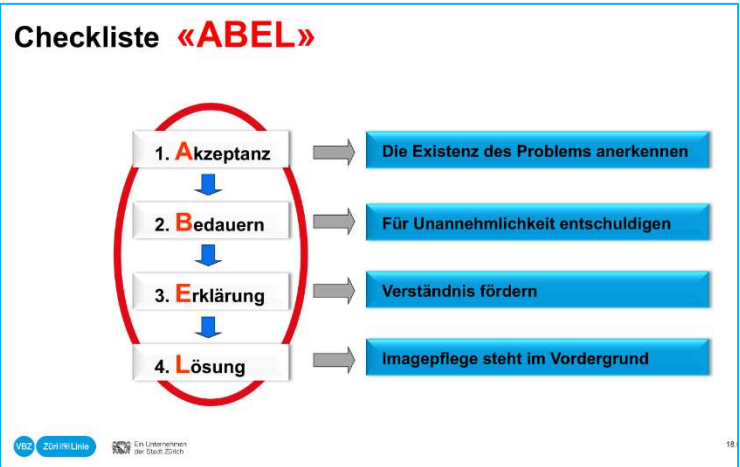
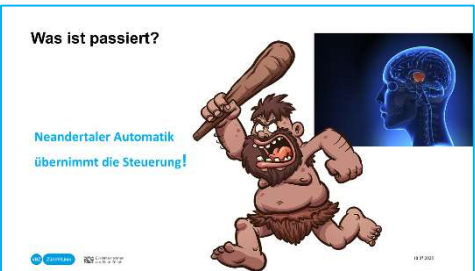
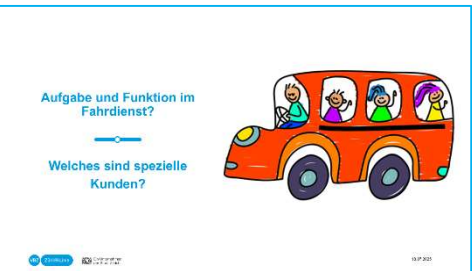
Le voyage du point de vue d'une personne malvoyante:



Prévention de la violence dans le service de conduite

Vous allez:

- apprendre et appliquer un modèle de traitement des réclamations de la clientèle
- résoudre des situations difficiles du quotidien de la conduite, puis élaborer et tester ensemble la meilleure solution professionnelle
- recevoir des conseils de comportement face aux agressions



Ergonomie au poste de travail

Objectif:

- vous pouvez expliquer le lien entre les charges physiques quotidiennes et les plaintes courantes au poste de travail d'une personne travaillant dans le service de conduite
- vous savez procéder aux configurations ergonomiques de base du poste de conduite à l'aide de la check-list

