

# Gestion du stress dans les services de réclamation client



Nathalie GIRARD-DEPHANIX - [n\\_gd@hotmail.com](mailto:n_gd@hotmail.com)

*Stimulus, Paris - [www.stimulus-conseil.com](http://www.stimulus-conseil.com)*

*Alain Tueto, responsable clients*

 **TIMULUS**

# **Gestion du stress dans les services de réclamation client**

- I. Panorama/ enjeux du stress dans les RC**
- II. Comprendre le stress pour mieux le gérer**
- III. Gestion de soi/ Gestion de l'autre**
- IV. Piste d'action/ réflexion pour le management**

# Les stressseurs professionnels

- **La charge psychologique**
- **Les changements**
- **Les relations interpersonnelles**
- **Les frustrations**
- **L'environnement**

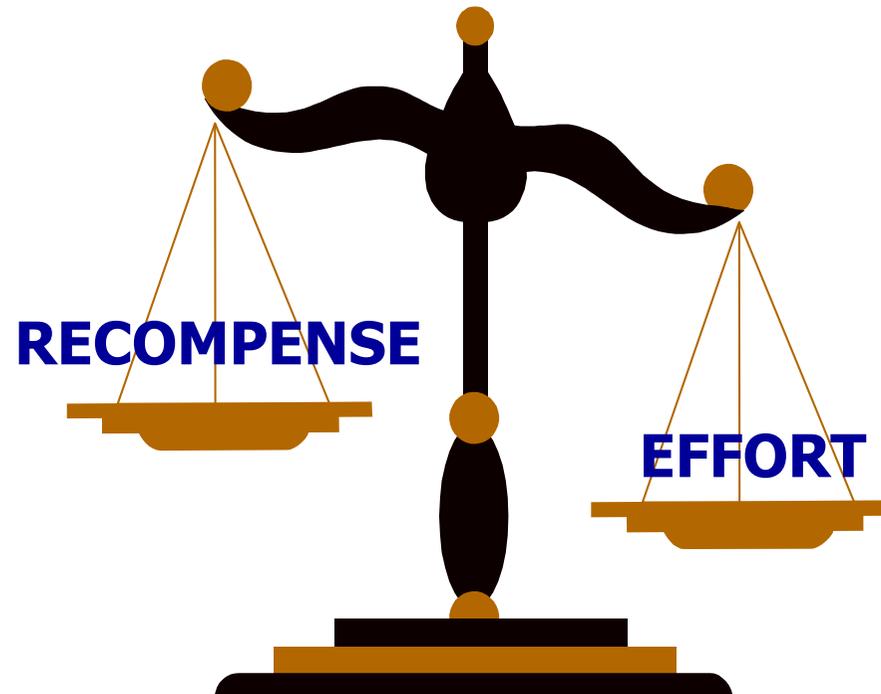
# Le modèle de KARASEK

## Charge de travail

		Faible	Forte
Marge de manœuvre	Forte	<b>TRAVAIL PEU CONTRAIGNANT</b>	<b>TRAVAIL ACTIF</b>
	Faible	<b>TRAVAIL PASSIF</b>	<b>TRAVAIL TRES CONTRAIGNANT</b>

# Le modèle de SIEGRIST

Dans une situation de stress, l'individu évalue



**Il y a stress lorsque l'effort fourni est évalué comme n'étant pas reconnu**

# Réduire le stress en entreprise

## 3 GRANDS AXES

```
graph TD; A[3 GRANDS AXES] --> B[Action sur l'organisation et l'environnement]; A --> C[Management du stress des collaborateurs]; A --> D[Stratégies individuelles de gestion du stress];
```

**Action sur  
l'organisation et  
l'environnement**

**Management du  
stress des  
collaborateurs**

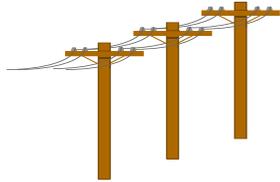
**Stratégies  
individuelles de  
gestion du stress**

# **Gestion du stress dans les services de réclamation client**

- I. Panorama/ enjeux du stress dans les RC**
- II. Comprendre le stress pour mieux le gérer**
- III. Gestion de soi/ Gestion de l'autre**
- IV. Piste d'action/ réflexion pour le management**

# La dimension biologique du stress

La voie câblée



**LIBÉRATION  
D'ADRÉNALINE**

**Stresseur aigu**

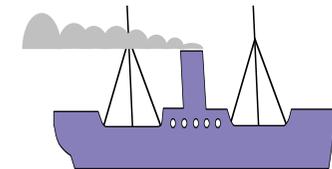
**Le sujet agit sur  
le stresseur**

**LIBÉRATION DE  
CORTISOL**

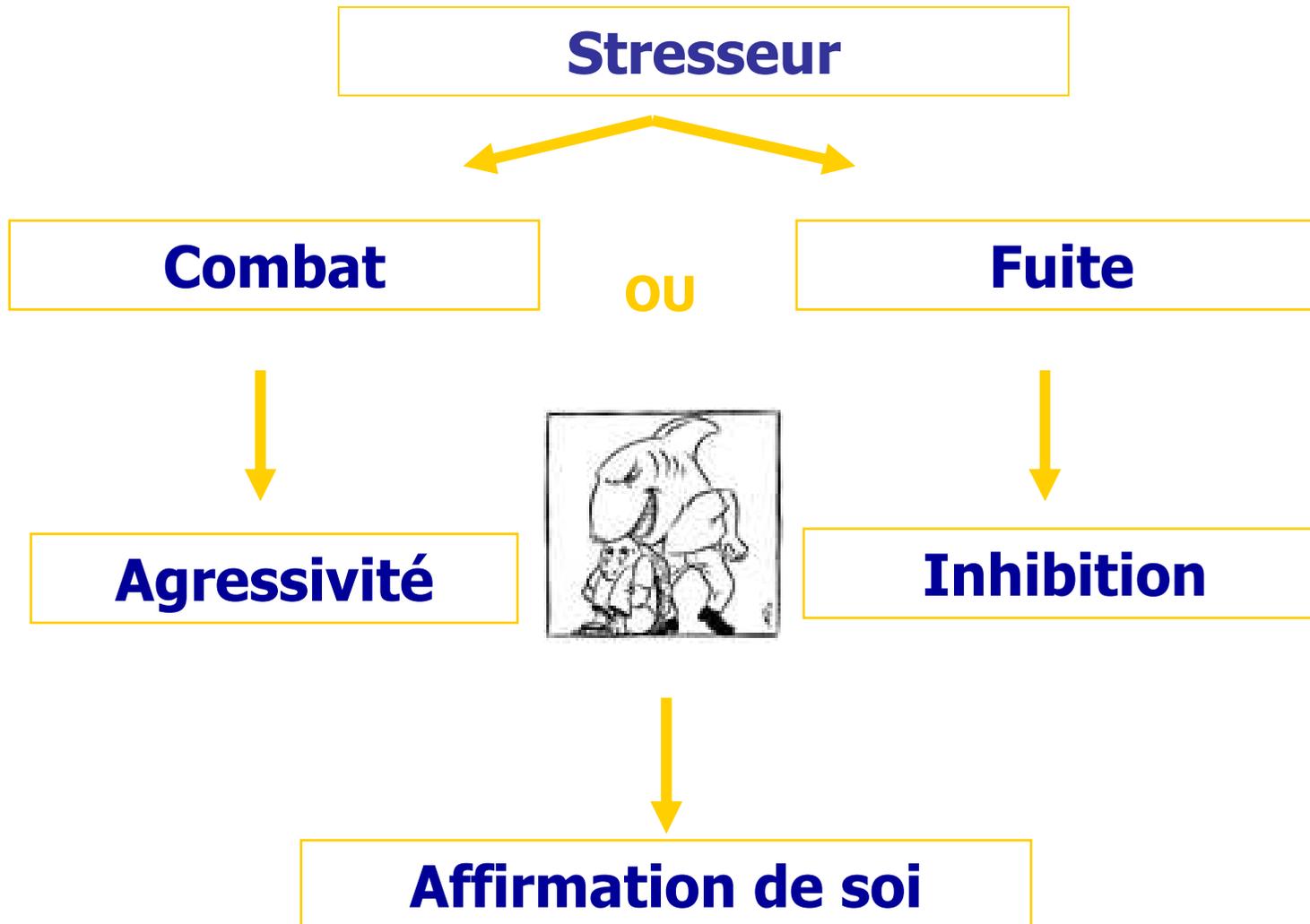
**Stresseur  
chronique**

**Le sujet subit  
le stresseur**

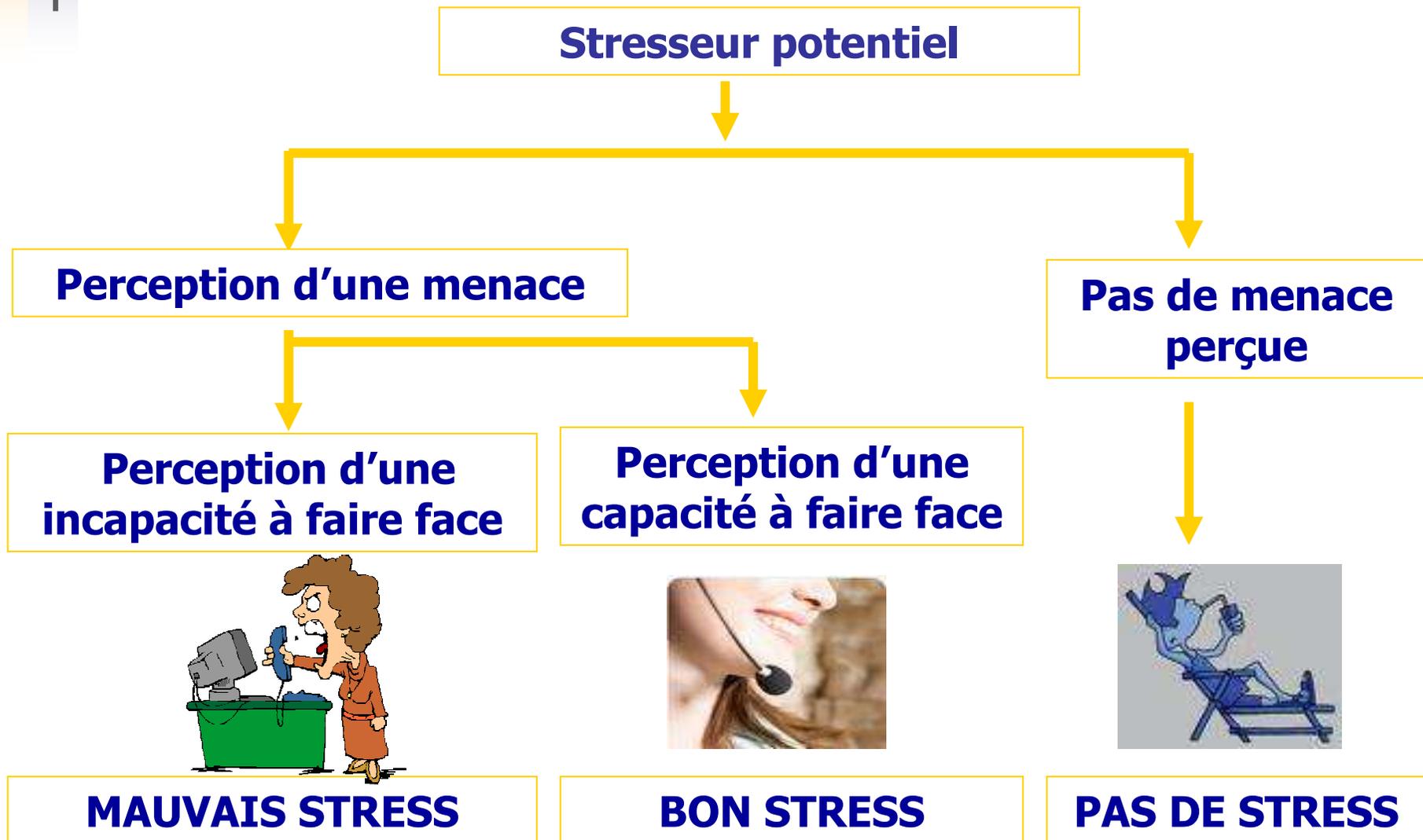
La voie  
fluviale



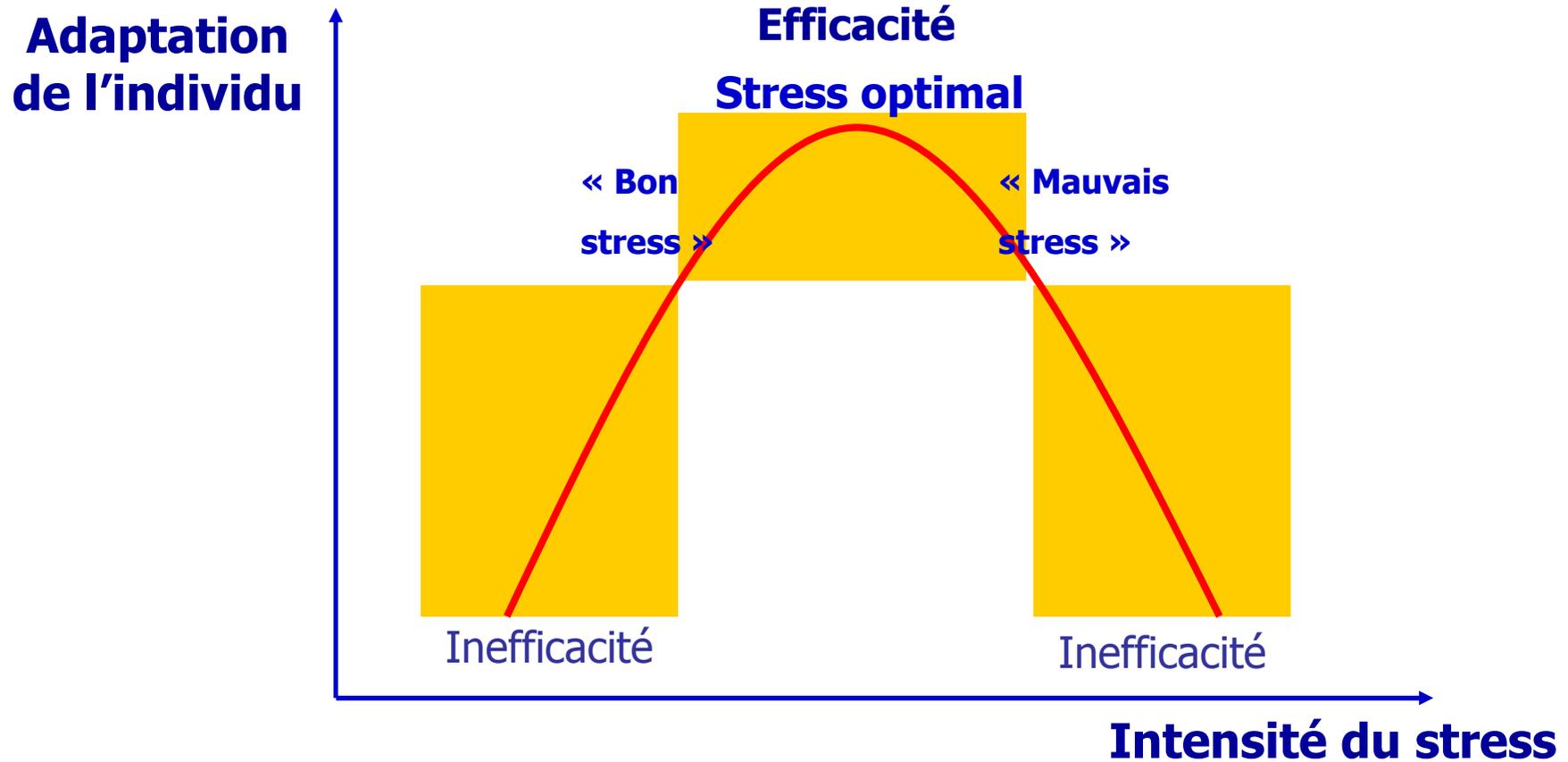
# Les réactions comportementales



# La double évaluation psychologique



# Stress et adaptation





# **Gestion du stress dans les services de réclamation client**

- I. Panorama/ enjeux du stress dans les RC**
- II. Comprendre le stress pour mieux le gérer**
- III. Gestion de soi/ Gestion de l'autre**
- IV. Piste d'action/ réflexion pour le management**

# Gérez votre réaction physiologique

- Prendre conscience de ses états de tension et de détente



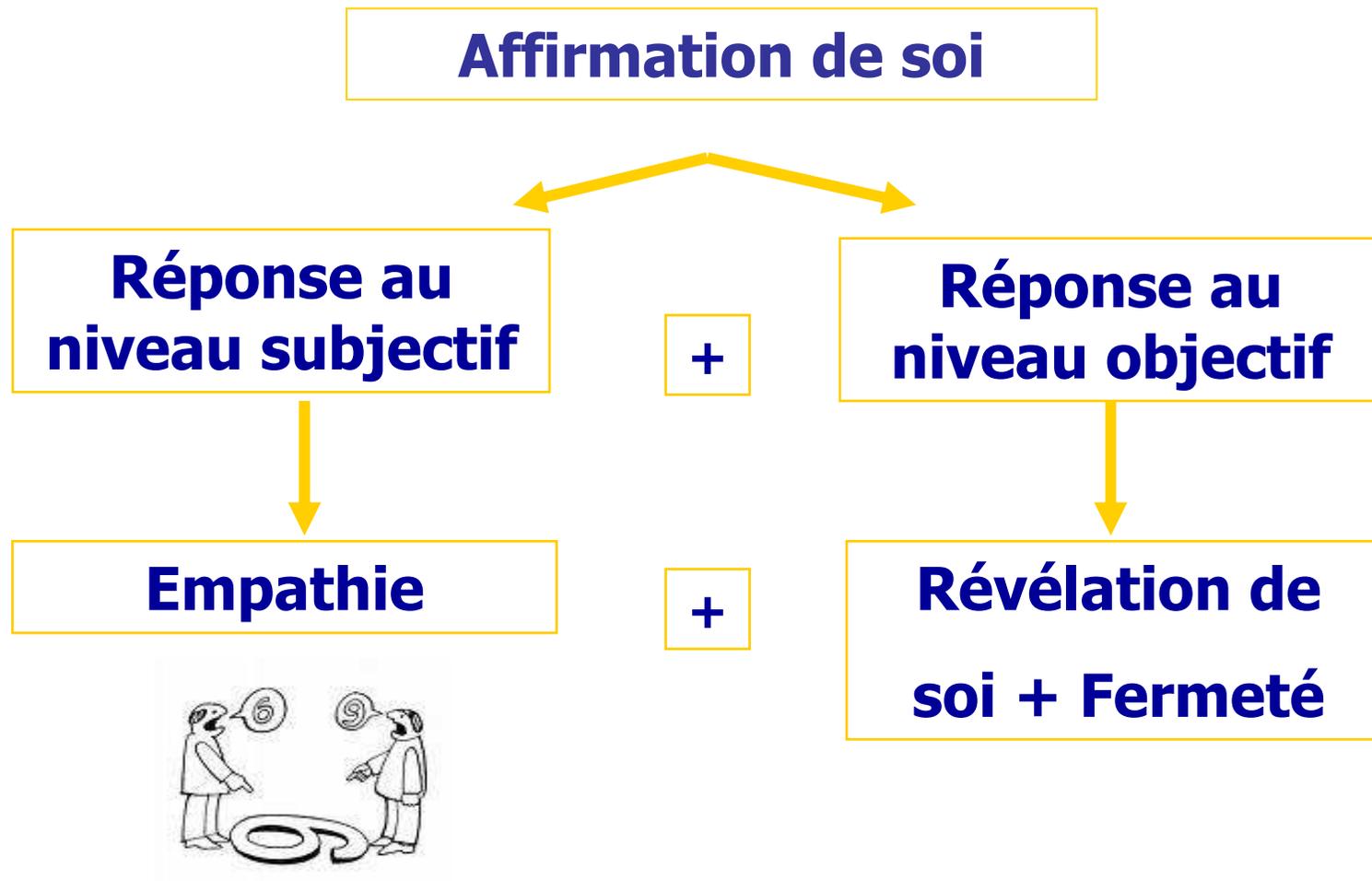
- Apprendre à calmer sa respiration
- Pratiquer les outils de régulation physiologique

# Questionner vos pensées



2	3	1	4	5
<b>Situation</b>	<b>Pensées</b>	<b>Emotion Comportement</b>	<b>Pensées alternatives</b>	<b>Résultat</b>
<b>Repérer avec précision la situation</b>	<b>Rechercher comment vous vous l'expliquez</b>	<b>Identifier l'émotion et/ou le comportement consécutif</b>	<b>Remettre en question et construire l'alternative</b>	<b>Vérifier le résultat émotionnel et/ou comportement ntal</b>

# Adopter un comportement efficace





# **Gestion du stress dans les services de réclamation client**

- I. Panorama/ enjeux du stress dans les RC**
- II. Comprendre le stress pour mieux le gérer**
- III. Gestion de soi/ Gestion de l'autre**
- IV. Piste d'action/ réflexion pour le management**

# Renforcer la relation: savoir donner du feed-back

- Encourager les comportements adaptés

## Expression du positif

« ne pas louper une occasion de faire un compliment »

- Faire des remarques efficaces

## Expression du négatif

« ne pas louper une occasion de faire une critique constructive »

# Les clés d'une relation efficace

Ne résout pas  
son problème



Aide à découvrir ses  
propres solutions



Chercher à convaincre  
Argumenter  
Donner des ordres



Questionnement  
socratique  
Questions ouvertes  
Reformulation



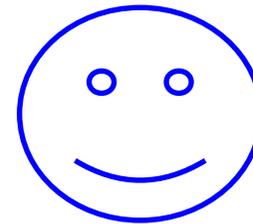
Tu aurais pu  
Tu es exaspérant



**Tu = Tue**



Émotions hostiles



Émotions apaisées

Empathie