



Gérer son stress et les émotions lors de situations conflictuelles

- 🕒 Jeudi 11 et Vendredi 12 avril 2024 (15h)
- 🕒 Mercredi 16 et Jeudi 17 octobre 2024 (15h)

👤 Nombre de places : 8

📍 En présentiel, 67 rue de Chabrol (75010)

💰 1 050 € HT
(tarif entreprise adhérente)

💰 1 250 € HT
(tarif entreprise non adhérente)

Programme détaillé

Public concerné et prérequis

Cette formation s'adresse à toute personne amenée à répondre aux clients par téléphone ou en face à face. Aucun prérequis n'est demandé pour cette formation.

Objectifs

- **Comprendre les mécanismes du stress** et identifier nos « stressseurs » pour mieux les désamorcer.
- **Identifier ses sources de stress et ses croyances** pour mieux gérer son stress au quotidien et dans la durée
- **S'approprier des outils** de gestion du stress
- **Reprendre confiance en soi** pour retrouver du sens dans son travail
- **Définir et comprendre les incivilités**
- **Faire preuve d'empathie** et se positionner en allié vis-à-vis du client
- **Gérer et désamorcer les situations conflictuelles**

Programme

- **Gérer son stress** : Comprendre le fonctionnement du stress, connaître ses propres facteurs de stress. Se protéger des émotions négatives dans sa vie professionnelle. Adopter des réflexes ponctuels anti stress, astuces anti trac issues du théâtre.
Exercices pratiques
- **Découvrir ses ressources personnelles** : Développer son estime de soi et sa confiance en soi. Identifier et vaincre ses croyances limitantes. Identifier ses ressources et capitaliser sur elles.
Test individuel sur les croyances limitantes

- **Canaliser le stress chronique :** Prendre de la hauteur. Utiliser les bonnes positions de vie et la visualisation positive. Préparer ses scénarii pour les situations conflictuelles les plus fréquentes. Connaître ses recours internes en cas d'entretiens extrêmes.
- **Adopter les bons comportements en situation tendue :**
Distinguer les zones d'influence et de préoccupation : ce qui dépend de moi ou pas. Rester aux commandes de l'entretien. S'excuser sans s'abaisser. Distinguer faits, opinions et ressenti, chez soi et chez l'autre. Bannir les comportements redoutables. Pratiquer une attitude responsable et un comportement d'allié.
Test individuel sur l'assertivité
- **Applications et partage de bonnes pratiques :** Analyse d'un extrait de film sur une situation tendue. Simulations d'entretiens sensibles, mise en commun des bonnes pratiques. Recherche de formulations / attitudes alternatives.
Liens avec les acquis précédents

Les points forts

- 👍 Des apports théoriques pour **mieux comprendre le fonctionnement du stress et ses leviers pour mieux gérer les émotions**
- 👍 Des séances d'animation **courtes, rapides et ludiques**
- 👍 **Des mises en situation** pour expérimenter les outils proposés
- 👍 **Une boîte à outils** pour prévenir et gérer les incivilités
- 👍 Des échanges entre pairs issus de secteurs différents pour **progresser et construire son réseau professionnel**



Catherine OBRECHT

Fonction : Consultante formatrice

Domaines d'expertise : Gestion des réclamations à l'écrit et au téléphone, Gestion de conflits et de personnalités difficiles, Gestion du stress Management et leadership, Communication Intelligence collective et travail collaboratif.



Magali HUBERT

Fonction : Consultante formatrice

Domaines d'expertise : Relation Client, Gestion des conflits et des incivilités, Gestion des personnalités difficiles, Gestion du stress et des émotions, Management et leadership, Communication interpersonnelle. Certifiée en codéveloppement et en approche neurocognitive et comportementale.