



ASSOCIATION POUR LE MANAGEMENT  
DE LA RÉCLAMATION CLIENT

## FAIRE FACE AU STRESS ET AUX INCIVILITÉS CLIENTS

### PROGRAMME

#### OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

Lors de ce stage, les participants travaillent les compétences spécifiques liées à la gestion des situations tendues. Mais ils vont plus loin : ils acquièrent les moyens de se protéger au quotidien, de dominer leur stress, pour renforcer leur bien-être au travail et leur efficacité professionnelle.

- > Gérer son stress au quotidien
- > Se protéger lors des entretiens conflictuels
- > Accroître sa confiance en soi et prendre conscience de ses ressources
- > Adopter les bons comportements en situation tendue

#### > DÉROULÉ

##### 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 zone 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*

## > BILAN DES DEUX JOURS

- > Plan d'action en stop, start, continue
- > Comportements, croyances ou discours :
  - auxquels je décide de renoncer,
  - que je décide de mettre en place ou de faire évoluer
  - que je poursuis car ils sont efficaces pour moi et mes clients.

## MÉTHODES PÉDAGOGIQUES ET INFORMATIONS PRATIQUES

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

L'AMARC propose aux stagiaires une formation en présentiel, leur permettant ainsi de prendre du recul, de sortir de leur quotidien pour mieux appréhender les enjeux de leur métier.

L'animation proposée en interentreprises favorise les échanges de bonnes pratiques entre organisations de secteur variés, le développement de son réseau professionnel pour aller plus loin que la simple acquisition de compétences.

La formation est séquencée de la façon suivante :

- > Apports théoriques
- > Exercices pratiques
- > Tests individuels
- > Entraînements

### MOYENS PÉDAGOGIQUES



> Pour le bon déroulement de cette formation et pour permettre à l'animatrice d'appuyer son propos, nous mettons à disposition des stagiaires un support de formation imprimé.

- > Nous proposons aux stagiaires dont l'entreprise est adhérente à l'AMARC un accès générique au site des bonnes pratiques : [www.bonnespratiques.amarc.asso.fr](http://www.bonnespratiques.amarc.asso.fr). Les non adhérents peuvent accéder à une partie des bonnes pratiques et s'inscrire à la News Hebdo librement.
- > Nous invitons les stagiaires à s'inscrire à l'Hebdo de l'AMARC pour suivre nos activités, s'y inscrire, et suivre l'actualité de la profession.



ASSOCIATION POUR LE MANAGEMENT  
DE LA RÉCLAMATION CLIENT

## EVALUATIONS

- > En amont de la formation, les stagiaires reçoivent un questionnaire pour évaluer leur niveau de compétences et de recueillir leurs attentes.
- > Pendant la formation, des exercices et des cas pratiques permettent à chaque stagiaire d'évaluer ses acquis.
- > A l'issue de la formation, un bilan personnel est proposé à chacun, ainsi qu'un questionnaire de satisfaction pour évaluer notre réponse à leurs besoins et la qualité de la formation.

## INFOS PRATIQUES

- > Délai d'accès : les inscriptions sont possibles jusqu'à 1 semaine avant la formation.
- > Nos locaux ne sont pas accessibles aux personnes à mobilité réduite. Si le besoin se présente, nous nous organiserons pour accueillir les personnes en situation de handicap.
- > Pour trouver un hôtel proche du lieu de la formation ou pour toute autre demande particulière, contactez-nous par mail à [contact@amarc.asso.fr](mailto:contact@amarc.asso.fr) ou par téléphone au 01 48 24 52 97.
- > Les horaires des formations vous sont communiquées dans votre convocation.
- > Les locaux situés au 67 rue de Chabrol ne sont pas accessibles aux personnes ayant un handicap moteur.  
Si le stagiaire présente un handicap, quel qu'il soit, nous vous remercions de nous en informer le plus rapidement possible afin que nous puissions proposer les mesures nécessaires au bon déroulement de la formation.
- > Pour les formations organisées en interentreprises, l'AMARC prend en charge les frais de déjeuner et s'occupe de son organisation. L'AMARC gère et prend en charge également les collations durant la journée.
- > L'AMARC ne prend pas en charge les frais de déplacements et d'hébergement. Pour connaître les hôtels à proximité du lieu de formation, consulter le standard de l'AMARC.
  
- > Pour toute question, la délégation est disponible du lundi au vendredi au 01 48 24 52 97 ou par mail à l'adresse [contact@amarc.asso.fr](mailto:contact@amarc.asso.fr)