



easy centre de formation

sarl Lamed services - 10, rue Pergolèse 75016 PARIS
tél. : 01 45.05.39.92 - easycentredformation@gmail.com
-Siret 534 042 882 00017 -
N° de décl. d'activité auprès du Préfet de la région IDF : 11 75 475 07 75

FAIRE FACE A DES SITUATION STRESSANTES

PUBLIC

Salarié de différents services du domaine de Divonne.

PRIX

1250 € / jour.

OBJECTIF

A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :

- *Maîtriser ses émotions dans les conflits avec les clients*
- *Acquérir les techniques de résolution de conflits*
- *Négocier des accords profitables et préserver la relation client*

DUREE

21 heures, 3 jours.

METHODES ET OUTILS PEDAGOGIQUES

Formation dispensée par un formateur professionnel et plusieurs années d'expérience dans la formation Supports et Méthodes pédagogiques : tableau mural

LIEU DE FORMATION

Voir convention.

DATE

Voir convention.

NOMBRE MINIMUM ET MAXIMUM DE STAGAIRES PAR SESSION

Minimum : 1 - Maximum : 12

FORMALISATION A L'ISSUE DE LA FORMATION

Remise d'une attestation de formation.

SUIVI DE LA FORMATION

Feuille de présence.

DESCRIPTION

Jour 1

RECONNAITRE LE STRESS

- Qu'est-ce que le stress?
- Quelles en sont les manifestations ?
- Identifier ses causes profondes.
- Mesurer ses conséquences.

EVALUER LES NIVEAUX DE STRESS

- Repérer les signaux d'alarme.
- Autodiagnostic.

MIEUX GERER SES EMOTIONS

- Identifier ses émotions
- Les exprimer
- Les maîtriser

ORGANISER SA VIE PROFESSIONNELLE EFFICACEMENT

- Gérer son temps et ses priorités.
- Savoir dire non à bon escient.
- Déléguer davantage.
- S'accorder un droit à l'erreur.

Jour 2

MAITRISER SON STRESS

- Prendre conscience des différents moyens d'action sur le stress.
- Mieux respirer pour contrôler ses réactions comportementales.
- Rationaliser pour relativiser, prendre de la distance et faire émerger les solutions.
- Limiter la fatigue et les tensions génératrices de stress.
- Développer son influence positive sur les personnes et le cours des choses.
- Apprendre à agir plutôt que réagir.
- Pratiquer des techniques éprouvées.
- Développer sa confiance en soi.

Jour 3

GERER LES SITUATIONS PROFESSIONNELLES ENGENDRANT UN HAUT NIVEAU DE STRESS

- Optimiser sa prise de parole en public.
- Résoudre des problèmes complexes.
- Affirmer sagement son autorité.
- Vivre positivement les tensions internes : réorganisations de service, mauvais climat d'équipe, pressions de toutes sortes, contexte économique insécurisant...
- Obtenir de la cohésion et remotiver son équipe.

PREVENIR ET GERER LES SITUATIONS DE CRISE ET/OU DE CONFLITS

- Savoir repérer les situations difficiles et les anticiper.
- Agir face à une situation de crise.
- Maintenir la cohésion de l'équipe.