

GESTION DU STRESS ET DES CONFLITS

CODE STAGE

EP-STR01

TARIF,
net de taxes

1 450 €

OBJECTIFS

- Mieux se connaître face à son stress
- Prendre du recul face à la pression des clients,
- Récupérer au plus vite après des moments difficiles,
- Appréhender la dimension psychologique des conflits,
- Repérer et anticiper les sources de conflits,
- Résoudre et sortir d'un conflit par méthode DESC.

PRE-REQUIS

Aucun

PUBLIC

Toute personne qui souhaite mieux gérer les situations de stress et apprendre à gérer les conflits

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Préparation de votre formation

Questionnaire d'analyse des attentes

Moyens pédagogiques pendant votre formation :

Apports théoriques et exercices pratiques

Exercices

Pack aventure sur valeurs et baisse du stress

Multiplication des points de vue

Diagnostic Assertivité

Scénarii autour de situations clients

Accompagnement et suivi de la formation

Tests réguliers de contrôle des connaissances tout au long de la formation

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Évaluation des compétences

Tests, cas pratiques, exercices, mises en situation

Évaluation de la formation

Questionnaire de satisfaction stagiaire

Synthèse fin de stage du formateur

VALIDATION

Attestation de fin de formation

Attestation de présence



DUREE : 2 JOURS



À DISTANCE



PRÉSENTIEL



DATES : du 16/02/2023 au 17/02/2023



PROGRAMME

Jour 1 - Apprivoiser son stress

- Comprendre le fonctionnement de notre cerveau et les mécanismes du stress
- Passer du mode automatique au mode adaptatif
- Connaître ses réactions sous stress, pour mieux comprendre son interlocuteur,
- Comprendre nos émotions,
- Communiquer à l'oral, comprendre l'impact des mots, de la voix et du non-verbal,
- Gestion de son stress et gestion du stress de l'autre

Jour 2 - Mieux se connaître et gérer les situations difficiles (conflits)

- Développer son assertivité et son empathie pour se mettre à la place de son client et ainsi le comprendre,
- Utiliser la méthode DESC et trouver des solutions créatives,
- Adapter la méthode DESC à des situations professionnelles.



POINTS FORTS

- Interactions entre les participants
- Apports en neurosciences
- Mises en situations professionnelles



POUR ALLER PLUS LOIN

- **EP-TEM01** Mieux gérer son temps
- **EP-COM01** Process Com : Développer des relations de travail constructives et épanouissantes
- **EP-MBT01** Utiliser le MBTI pour collaborer efficacement



Contactez-nous : 01 60 79 87 74