



## easy centre de formation

sarl Lamed services - 10, rue Pergolèse 75016 PARIS  
tél. : 01 55 73 10 21 - [easycentredformation@gmail.com](mailto: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	PRIX
Salarié de différents services du domaine de Divonne.	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.

## 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.

## METHODES ET OUTILS PEDAGOGIQUES

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

## **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.