

GERER LA PRESSION CLIENT ET LE STRESS

« RELATION CLIENT AU TELEPHONE OU FACE A FACE »

Objectifs :

- Comprendre et gérer les mécanismes du stress dans la relation client.
- Mieux se protéger lors de situations stressantes
- Savoir se ressourcer pour éviter de provoquer soit même des situations stressantes.
- Savoir prendre du recul.

Durée : 2 jours

Type : Formation-Action

Pour qui : Toute personne en relation client...

Itinéraire Pédagogique

Préambule

- Constat et analyse de leurs expériences :
 - ✓ les points positifs
 - ✓ les points à améliorer
 - ✓ les blocages

Les différentes situations de pression & Les principales sources du stress

- Repérer les différentes causes du stress et découvrir leurs mécanismes afin de mieux les comprendre
- Analyser et maîtriser ses émotions face à :
 - ✓ la frustration
 - ✓ les désagréments
 - ✓ les réactions impulsives
 - ✓ la mauvaise communication

Mieux se connaître pour mieux faire face aux situations de tension

- Savoir repérer l'origine de la pression pour mieux l'appréhender.
 - ✓ sources externes,
 - ✓ internes,
 - ✓ autres, ...

Quelques règles pour faire face à la pression des entretiens

- Méthode : structurer son entretien avec des étapes qui favorisent la communication
- Les vecteurs de la communication.
 - ✓ La voix :
 - ✓ Le langage :
 - ✓ L'écoute :
 - ✓ La reformulation :
 - ✓ L'organisation de l'entretien:

Gérer le stress de l'entretien et la pression de la Relation Client.

- Quelles sont les attitudes mentales et physiques à adopter ? Celles à éviter ?
- La technique de dédramatisation, désamorcer l'agressivité
- ...

Les moyens de faire face au stress et se préserver

- Utiliser son potentiel pour :
 - ✓ Evacuer les tensions,
 - ✓ Se préserver
 - ✓ ...

[Programme détaillé sur simple demande](#)