

# LES SITUATIONS DIFFICILES ET LE STRESS AU TELEPHONE OU EN FACE A FACE

## Objectifs :

- Mieux se protéger lors de situations stressantes
- Apprendre à se calmer et à se détendre
- Savoir se ressourcer pour éviter de provoquer soit même des situations stressantes.
- Prendre du recul par rapport à son quotidien.

**Durée** : 2 jours

**Type** : Formation-Action

**Pour qui** : Tout public en relation client au téléphone ou en face à face...

## Principaux thèmes abordés

### Règles de la communication

- Accepter que chacun soit acteur dans une relation
- Travailler sa part de responsabilité ...
- Analyser son propre comportement de communication et accepter la différence

### Mise en situation et analyse

- Prendre conscience de ce que nous pouvons provoquer
- Analyse des axes de progrès
- Repères et références pour la fin de la formation

### Diriger un entretien

- Se faire respecter, éviter de subir, savoir dire non
- Empêcher de se faire enfermer dans une situation difficile à gérer...

### Mise en valeur de ce que l'on fait

- Langage rassurant et convaincant
- Expression positive...
- Suppression des constats négatifs et des expressions parasites
- Comportement : sourire, débit, articulation, ton...

### Gérer son stress

- Définition du stress : votre perception ; la description du phénomène
- Evaluation des stressseurs professionnels
- Analyse et décodage des facteurs en action
- Repérage de ses propres mises en conditions
- Technique de protection
- Notions sur la pensée positive
- Restituer à chacun ses responsabilités dans la relation difficile.
- Exercices de mise en situation.

### Pédagogie opérationnelle,

- ✓ Prise en compte du contexte métier et de la typologie des clients.
- ✓ Entraînement pratique, mise en situation.
- ✓ Ecoute et analyse avec définition des axes de progrès.

[Programme détaillé sur simple demande](#)