

Trouver du plaisir dans le travail et gérer ses émotions



AUTO-EVALUATION : COMMENT JE VIS MON METIER

Pourquoi ai-je choisi ce métier
Quelle est l'image que je souhaite donner à mes collègues/ aux clients
Mes satisfactions, mes mécontentements

COMPRENDRE CE QUE STRESS VEUT DIRE

Les trois phases du stress
Connaître les conséquences du stress
Chasser le stress par le plaisir

MIEUX M'ORGANISER POUR ANTICIPER

Les facteurs de stress dans mon environnement
Comment faire face à mes inquiétudes
Prolonger l'action au-delà de mon travail

LES ATTENTES ET LA REALITE DU CLIENT

L'opportunité de " bien faire " que nous offre le client
Employé v/s client ?
Atteindre la satisfaction du client

SAVOIR GERER DES SITUATIONS DIFFICILES

Comprendre le cheminement de la colère
Savoir éviter l'escalade de la colère
Répondre positivement à une réclamation

MISES EN PRATIQUE

Connaître les formules à privilégier
Personnaliser la relation client
Développer le réflexe de prendre du plaisir

OBJECTIFS

Identifier et savoir gérer les facteurs de stress au quotidien
Voir les difficultés sous un angle positif

PRÉ-REQUIS

Aucun

PUBLIC

Professionnels en contact avec la clientèle

METHODES PEDAGOGIQUES

AVANT LA FORMATION : IMPLIQUER

Questionnaire pré-formation et/ou recueil des besoins pour préciser les attentes individuelles

PENDANT LA FORMATION : APPLIQUER

Méthodes actives et participatives
Mises en pratique (70%), échanges (20%) et apports théoriques (10%)
Elaboration de son plan d'actions personnalisé

APRES LA FORMATION : ACCOMPAGNER

Rappels de contenu envoyés par mail
Suivi post-formation

RESSOURCES PEDAGOGIQUES

Support de cours, exercices

EVALUATION

Evaluation des compétences

Tests, cas pratiques, exercices, mises en situation, jeux de rôle..

Evaluation de la formation

Questionnaire de satisfaction stagiaire.
Synthèse fin de stage du formateur

VALIDATION

Attestation de fin de formation
Attestation de présence

MODALITÉS DE SUIVI D'EXÉCUTION DE LA FORMATION

Le contrôle de l'exécution de la formation est assuré par le formateur

Référents pédagogiques

Nos intervenants sont des spécialistes du domaine visé et sont sélectionnés selon un processus de qualification très rigoureux permettant d'évaluer notamment : leur expérience professionnelle, leurs compétences pédagogiques, leur capacité d'animation, leur personnalité et leur créativité...