

**216 rue Maurice le Boucher
ZA de Tournezy
34070 MONTPELLIER
TEL : 04 67 66 31 19**

N° FORMATEUR : 11755884575 - Numéro de TVA intracommunautaire : FR54838295160

Apprendre à gérer son stress et désamorcer les conflits

Mieux se connaître pour développer son potentiel

Le contexte :

Dans un monde où plus de 40% des salariés se disent stressés, les équipes commerciales en particulier doivent avoir la capacité de faire face aux nouveaux défis qui les attendent en renforçant leurs ressources personnelles ; cette formation répond aux questions suivantes : Comment détecter mes sources de stress ? Comment gérer la pression du quotidien ? Comment savoir dire NON quand il le faut ? Comment éviter qu'un conflit dégénère Cette formation vous apportera les réponses à ces questions et vous permettra de renforcer votre capital Confiance en vous.

OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Comprendre les mécanismes du stress
- Découvrir les méthodes de gestion du stress
- Renforcer sa Confiance en soi
- S'approprier les techniques de gestion des conflits

PUBLIC VISE

- Tout public

PREREQUIS

Aucun prérequis nécessaire

DUREE ET DATE

14 heures réparties sur 2 jours

ANIMATEURS

Mr André CONESA

MOYENS ET METHODE PEDAGOGIQUE

Cette formation repose sur les principes de la pédagogie expérientielle :

- La pédagogie est active et participative.
- Elle est basée sur l'alternance d'exposés et de cas concrets. Des études de cas réels sont proposés permettant à chacun de se mettre en situation réelle de résolution de problème.
- L'intervenant fournit un support de cours.
- La formation a lieu dans une salle de réunion équipée de tout le matériel nécessaire (liaison Wi-Fi, projecteur vidéo, paperboard, écran interactif)

**Apprendre à gérer son stress et
désamorcer les conflits**
Mieux se connaître pour développer son potentiel

DOCUMENTS A COMPLETER PAR LE STAGIAIRE Fiche de renseignements, QCM Avant-projet, QCM Après-projet, Feuille d'émargement, Attestation de présence.

PROGRAMME

Accueil des participants et tour de table de présentation.

JOUR 1 :

Difficulté 1 : j'ai des difficultés à identifier mes sources de stress

- Savoir définir ce qu'est le stress
- Reconnaître le stress
- Mesurer le stress
- Le stress et la personnalité

Difficulté 2 : je ne sais pas comment gérer une situation de stress

- Les effets du stress sur l'organisme
- Faire face au stress
- Connaître les techniques pour mieux gérer son stress

JOUR 2 :

Difficulté 3 : je ne parviens pas à résoudre un conflit client

- Qu'est-ce qu'un conflit ?
- Les différents types de conflit
- Comment désamorcer l'agressivité verbale ?
- Les différentes façons de gérer un conflit

**216 rue Maurice le Boucher
ZA de Tournezy
34070 MONTPELLIER
TEL : 04 67 66 31 19**

N° FORMATEUR : 11755884575 - Numéro de TVA intracommunautaire : FR54838295160

Apprendre à gérer son stress et désamorcer les conflits

Mieux se connaître pour développer son potentiel

Difficulté 4 : je ne parviens pas à gérer un conflit avec mon collaborateur

- L'importance du management participatif
- La démarche de négociation raisonnée
- L'objectivation

Compétences clés développées :

- Savoir identifier et reconnaître son stress
- Comprendre l'intérêt de se recentrer sur soi
- Savoir se détresser en 5 minutes
- Reconnaître les différents styles de conflit
- Gérer un client agressif
- Gérer un conflit avant qu'il ne dégénère

VALIDATION DE LA FORMATION QCM Après-projet (évaluation sur les acquis de la formation),
Attestation individuelle de formation Loi Alur. Bilan de fin de journée, tour de table, remise des documents