

# Formation Gestion du Stress

## Gestion du stress au téléphone

### Le + Groupe ACN :

Attestations de formation remises sur place.

Une solution sur mesure pour votre établissement.

### Pré-requis :

Aucun pré-requis pour la suivre la formation à la gestion du stress par téléphone.

### Durée :

7 heures - 1 journée

### Public :

Tout public confronté à une situation de stress au travail par téléphone.

### Lieu :

En intra dans votre établissement.

En inter dans nos centres de formation.

### Participants :

1 collaborateur minimum.

15 collaborateurs maximum par groupe.

### Objectifs :

- La formation vous permettra de réagir face aux problèmes, émotions et aux autres facteurs de stress qui surviennent lors d'un entretien téléphonique.

- Les mises en situation pratique permettront de mieux votre situation de stress et de l'atténuer face à l'interlocuteur.

### Programme :

#### - Evaluer les niveaux et facteurs de stress :

- Définition, réaction et symptômes du stress.
- Comprendre les réactions face au stress.
- Les trois niveaux de stress : alarme, résistance, épuisement.
- Identifier ses propres facteurs de stress personnel et professionnel.
- Connaître les étapes du changement et le stress associé.

#### - Connaître les techniques de gestion du stress :

- Activité physique (technique de respiration).
- Activité de médiation (relaxation).
- Activité de soin émotionnel.
- Gestion du temps.
- Communication interpersonnel.

#### - Augmenter sa résistance au stress : développer une stratégie efficace.

- La communication verbale et non verbale au service de son assertivité au téléphone.
- Comprendre et repositionner ses comportements sous stress (attaque, fuite, repli, soumission et dominance) lors d'un entretien téléphonique.
- Identification des appuis à la résolution de problèmes.
- Se préparer à la confrontation téléphonique.

#### - Pratique :

- Mises en situation avec des relations téléphoniques et différentes typologies d'interlocuteurs.

### Modalités pédagogiques et évaluations :

Evaluation continue et théorique avec délivrance d'une attestation de formation à la fin de la session.

Exposés théoriques, mises en situation pratiques, études de cas et partage d'expériences.

Liste du matériel pédagogique :

- Matériel informatique : PC - Vidéoprojecteur - Imprimante .