



Gérer son stress face à un conflit client



Objectifs

- Reconnaître les origines, les mécanismes et les effets du stress
- Identifier les différentes sources de stress
- Renforcer ses capacités et ses ressources dans un contexte stressant
- Développer des techniques de gestion du stress
- Appliquer des actions adaptées pour un mieux-être personnel
- Associer l'équilibre corps - esprit et la notion de dynamique quotidienne
- Appliquer sa stratégie de gestion du stress dans la durée
- Agir de façon efficace dans une situation donnée

Retrouvez le programme détaillé



14 heures sur 2 jours



Nombre de stagiaires
max : 8 (minimum 6
stagiaires)



Intra-entreprise / Inter-entreprise

Tarifs : **33 000 XPF par personne**



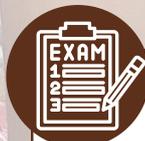
Modalités pédagogiques

- Apports théoriques et visuels (documents types)
- Extraits vidéo
- Étude de cas et Jeux de rôle
- Mise en situation avec retour d'expérimentation
- Émargement présence stagiaire
- Attestation de formation en fin de parcours



Contenu

- La notion de stress : historique et origines
- Comprendre et reconnaître le stress
- Stress aigu VS stress chronique
- Les effets et conséquences du stress sur l'individu et le collectif
- L'importance de la communication assertive / positive
- La gestion du temps : matrice des activités, gestion des priorités et des urgences
- La respiration et la relaxation pour évacuer les tensions
- Savoir se déconnecter et prendre du recul
- Mieux se connaître et anticiper les situations à risque



Evaluation

- Mise en situation
- Évaluation formative et sommative (tout au long de la formation)
- Évaluation de satisfaction (fin de séance)
- Suivi individualisé (après la formation)

✉ contact@dcbformation.nc

☎ +687 45 08 40

📍 Base de Kataviti - Koné