



À vos côtés pour libérer les talents et répondre aux enjeux de votre organisation

LA GESTION DU STRESS ET DES ÉMOTIONS AU SERVICE DE LA RELATION CLIENT

1 jour soit 7 heures

- En présentiel
- En distanciel
- Ou mixte

Vous souhaitez un financement ?
Contactez-nous pour connaître votre éligibilité.

CONTACT

 06 03 22 24 78

 contact@corinnehouilliez.fr

Retrouvez tous nos programmes sur
www.corinnehouilliez.fr



Public

Toute personne en contact avec la clientèle, commerciaux, agents de service, équipes support, managers souhaitant améliorer la qualité de leurs interactions clients.



Formateur

Corinne Houilliez, professionnelle de terrain, parfaitement aligné avec les contraintes et les besoins de votre réalité professionnelle

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Comprendre les mécanismes du stress et des émotions dans le contexte professionnel.
- Développer des stratégies pour gérer son stress et rester efficace face aux clients.
- Apprendre à transformer les émotions en leviers positifs pour la relation client.
- Renforcer la confiance en soi et la maîtrise émotionnelle dans les situations délicates.

MÉTHODES ET MOYENS PÉDAGOGIQUES,

- Apports théoriques illustrés par des exemples concrets.
- Exercices pratiques de respiration, relaxation et recentrage.
- Jeux de rôle et mises en situation sur des cas clients.
- Supports interactifs : vidéos, quiz, fiches pratiques.



PROGRAMME DÉTAILLÉ

Introduction et cadrage

- Les sources de stress et d'émotions dans le contexte client.
- Auto-évaluation de son niveau de stress et de maîtrise émotionnelle.

Comprendre ses émotions

- Identifier les déclencheurs émotionnels.
- Techniques pour prendre du recul et rester centré.

Gestion du stress

- Outils pratiques de respiration, relaxation et visualisation.
- Techniques pour rester efficace et calme sous pression.

Exercices pratiques

- Mises en situation avec scénarios clients stressants.
- Feedback collectif et partage de bonnes pratiques.

Transformer les émotions en atouts

- Utiliser les émotions pour mieux comprendre et répondre aux besoins du client.
- Développer l'empathie et l'écoute active.

Mises en situation avancées

- Cas pratiques sur la gestion de clients difficiles.
- Coaching individuel et/ou collectif pour renforcer la maîtrise émotionnelle.

Plan d'action individuel

- Définir des stratégies concrètes à appliquer immédiatement dans les interactions clients.
- Engagement sur les pratiques de gestion émotionnelle à adopter.

Conclusion et synthèse

- Récapitulatif des apprentissages clés.
- Partage d'outils et bonnes pratiques pour un quotidien professionnel plus serein

MOYENS D'ENCADREMENT

L'encadrement des apprenants est assuré par Corinne Houilliez.
Pour toute question pédagogique ou administrative, les participants peuvent la contacter de 9 h 30 à 17 h 30, du lundi au vendredi,
06 03 22 24 78 - contact@corinnehouilliez.fr

SANCTION DE LA FORMATION

Afin de permettre d'évaluer les compétences acquises par chaque bénéficiaire, il sera demandé à chacun, à l'issue de la journée de formation, de se soumettre à une dizaine de questions.

MODALITÉS DE DÉROULEMENT

L'action de formation débute par une présentation du formateur et de chacun des participants afin de permettre une adaptation optimale du processus pédagogique prévu par le formateur au public présent. Elle se déroule dans le respect du programme de formation qui a été préalablement tenu à la disposition ou remis aux bénéficiaires, et ce, suivant une alternance d'exposés théoriques et de cas pratiques.

Le formateur veille à ce que chaque bénéficiaire puisse poser ses questions afin de faciliter le transfert de connaissances. Un tchat est mis à la disposition des bénéficiaires suivant la formation en visioconférence afin que ceux-ci puissent manifester leur volonté d'intervenir. La parole leur est alors donnée.

ORGANISATION ET TARIF

Horaires de formation :

7h réparties sur 1 journée de 8h45– 12h30 / 13h30– 17h15
Dédution faite des deux pauses de ¼ heure de 10h30 à 10h45
et de 15h30 à 15h45.

Formation en INTER (regroupant différentes entreprises)

300€ nets de taxes par personne pour chaque journée de formation

Formation en INTRA (Chez vous, rien que pour votre équipe)

pour un groupe entre 2 à 10 personnes, 1400€ nets de taxes par jour par groupe.

Vous souhaitez un financement ?

Pour connaître votre éligibilité, contactez-nous !

**POUR CONCRÉTISER VOTRE PROJET DE FORMATION ET ÊTRE
ACCOMPAGNÉ DANS SA MISE EN PLACE, CONTACTEZ-NOUS !**

« Se réunir est un début, rester ensemble est un progrès, travailler ensemble est la réussite. »

Henry Ford

06 03 22 24 78

contact@corinnehouilliez.fr