# Formation - Gestion de la Relation Clientèle et Gestion du Stress

Prévenir et gérer les tensions liées au métier d'accueil et à l'interface avec du public

Communication et compétences relationnelles

Gestion des émotions et connaissance de soi

CODE . 2720 | Mise a Jour . 20/11/202.

## **Objectifs**

- Mieux adapter son attitude et son discours aux attentes de son interlocuteur (accueillir, écouter, prendre en compte, apporter une réponse adéquate)
- Gérer un conflit en temps réel
- Comprendre les possibilités d'actions et les limites imposées par la Justice
- Comprendre le stress au quotidien pour favoriser la performance et la qualité de vie au travail, se préparer à faire face à des situations conflictuelles, gestion des émotions et du stress, mieux se connaître pour développer sa stratégie personnelle face au stress, renforcer la confiance en soi;
- S'approprier des réflexes anti-stress, des techniques posturales et respiratoires, de relaxation pour accéder à la détente pour faire baisser la pression
- Acquérir des techniques respiratoires pour évacuer les tensions, les émotions, pour récupérer et bien terminer sa journée, préparer et améliorer le sommeil

## Contenu de la formation

Partie Gestion de la Relation Clientèle (2 jours)

#### La posture d'accueil

- Définition et caractéristiques d'un bon accueil
- Les qualités et attitudes pour un accueil réussi

#### La communication

- Principes-clés de la communication
- Le langage verbal et non verbal : l'interprétation de la demande de l'accueilli
- Les bases de l'écoute active : aller au-delà de l'interprétation,

#### **FORMATION PRÉSENTIELLE**

#### **PUBLIC CIBLE**

Tous publics en accueil et relation avec un public (personnel bailleurs, ...)

#### **PRÉ-REQUIS**

Pas de pré-requis

#### DURÉE

3 jours (21 heures)

#### SESSION INTER

450€/stagiaire

Aucune session n'est actuellement programmée

#### **SESSION INTRA**

Nous consulter

#### **GROUPE**

Minimum 3 personnes Maximum 10 personnes mettre en confiance et s'assurer de la compréhension

- Savoir poser des questions
- Vérifier l'information par la reformulation et la synthèse
- Recevoir et traiter une réclamation simple

#### Techniques de prise en charge téléphonique

#### Règles de communication appliquées à un accueil physique

#### Gérer une situation de tension ou conflictuelle

- La notion de conflit et ses origines
- Les étapes vers le conflit : de la divergence à l'agression verbale ou physique
- Identifier les différents types de comportements de clients
- Identifier les émotions de base et leur rôle dans le conflit
- Les 5 styles comportementaux : compétitif, collaborant, compromis, évitant, accommodant
- Les 3 comportements-refuges inefficaces : fuite, agressivité, manipulation
- Développer l'affirmation de soi : l'assertivité (méthode DESC)
- Réguler les tensions (méthode SIREP)

#### Évaluation des risques d'une agression

- Conséquences physiques (ITT) et psychologiques des agressions (ESA et ESPT)
- La procédure interne d'accompagnement post-agression
- Le rôle des collègues et de la hiérarchie dans le processus de gestion de conflit

#### Le cadre juridique

- L'exercice du droit d'alerte ou de retrait
- La légitime défense
- Le dépôt de plainte
- Possibilités d'intervention du personnel d'un bailleur social

Partie Gestion du Stress (1 jour)

#### Définir le stress

- Qu'est-ce que le stress
- Causes du stress au travail
- Effets observables du stress
- Nécessité de gérer l'état de stress

#### Identifier son profil personnel face à l'élément stressant

#### Les techniques pour diminuer le stress

• Exercices pratiques

#### Se préparer au quotidien

• Exercices pratiques

## Modalités pédagogiques

- Documents supports de formation projetés
- Exposés théoriques
- Etude de cas concrets

## Suivi, évaluation et sanction

#### Suivi et évaluation des résultats

- Feuille d'émargement
- Formulaires d'évaluation de la formation
- Auto-positionnement
- Mises en situations
- Questions écrites ou orales (QCM, Quiz, ...)

#### Sanction de formation

• Remise d'une attestation de formation

## Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Veuillez faire connaître vos besoins au plus tôt lors de nos échanges. La prise en compte d'un besoin spécifique peut nécessiter un délai pour étudier les modalités d'adaptation ou d'orientation.

## Taux de satisfation des stagiaires

Issus des évaluations de satisfaction à chaud des stagiaires.



### Taux de validation de la formation

Issus des résultats de l'atteinte des objectifs par les stagiaires (Acquis et En cours d'acquisition).





## Christiana LINUS Consultante, Médiatrice & Formatrice

Christiana Linus Médiation

Développement des compétences en Médiation et Gestion de conflits





Site web: https://linus-mediation.fr/

**LinkedIn:** https://www.linkedin.com/in/christianalinus/

## **Biographie**

Médiatrice professionnelle, Christiana LINUS maîtrise savoir-faire, postures et techniques d'intervention en situation de conflit en temps réel et en temps différé consolidés au fil de son parcours au contact de publics variés et dans des contextes tels les quartiers Politique de la Ville mais aussi les organisations de travail.

**Forte d'une expérience de manager** acquise au sein d'un service Relation Clientèle en Irlande puis dans des dispositifs de médiation sociale urbaine et diplômée du **Master 2 de Médiatrice dans les Organisations**, sa compétence dans l'assimilation du processus et des techniques de la médiation, du diagnostic jusqu'à la résolution, est mise au service de l'entreprise.

Habilitée en tant que **jury pour la validation des titres professionnels AMIS** (Agent de Médiation Information Services) **et MSADS** (Médiateur Social Accès aux Droits et aux Services).

Certifiée au niveau confirmé en tant qu'ingénieure pédagogique et animatrice de formation (ICPF).

## Diplômes et formations

- Formation Introduction à la Thérapie Sociale Institut Charles Rojzman 2023
- Formation TRUST TEST, La Pré-médiation : Faire le choix de s'engager en médiation Jean-Édouard Robiou & IFM Paris 2022
- Master Médiateure dans les Organisations Institut Français de la Médiation 2019
- Certification à la pratique de la médiation en Entreprise Institut Français de la Médiation 2018
- Habilitation Jury TP AMIS & MSADS Ministère du Travail
- Certification Ingénieure pédagogique et Animatrice de formation niveau Confirmé ICPF & PSI depuis 2014
- Formation de formateur occasionnel Cegos 2012
- Formation Médiation Humaniste Centre de Médiation et de Formation à la Médiation 2009
- Maîtrise L.E.A. Université de Nantes 2001



L'OUVRE-BOITES

Coopérative d'Activité et d'Emploi - Pôle formation 20, allée de la Maison Rouge 44000 Nantes

Téléphone: 02 28 21 65 10 Courriel: contact@corymbe.coop



Enregistré auprès du préfet de la Région Pays-de-la-Loire N° de déclaration d'activité : 52 44 04429 44 Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État

os CGV : www.corvmbe.coop/cgv/