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 : 2726 | Mise à jour : 28/11/2025

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 connaitre 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.

92% (5134 avis)

Taux de validation de la formation

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

98%



Christiana LINUS

Consultante, Médiatrice & Formatrice

Christiana Linus Médiation

Développement des compétences en Médiation et Gestion de conflits

07 67 03 44 17

contact@linus-mediation.fr

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