



GERER LE STRESS

Face à l'agressivité commerciale

Repères

Environ 20 % des salariés européens estiment que leur santé est affectée par des problèmes de stress au travail, ce qui en fait l'un des principaux problèmes de santé au travail déclaré, derrière les maux de dos, les troubles musculo-squelettiques et la fatigue.

Le phénomène n'épargne plus aucun secteur d'activité.

La prévention collective du stress, ou prévention du risque à la source, s'inscrit dans la démarche globale de prévention des risques professionnels (articles L. 4121-1 à L. 4121-5 et R. 4121-1 à R. 4121-4 du Code du travail).

Chez vous, combien coûte le stress au travail ?

Objectifs

- Identifier les signes et les facteurs de stress et d'anxiété liée à la situation de travail et au contexte organisationnel en évolution

- Prendre confiance en ses ressources individuelles et sociales
apprendre à se détendre pour prévenir la fatigue, mieux s'affirmer dans la relation client, relire ses réussites, seul et avec d'autres, passées et présentes.

- Prendre conscience des interactions entre mes émotions, mes tensions corporelles, mon comportement, ma relation à l'autre, et les conséquences sur ma confiance et mon efficacité personnelle.

Programme

Celui-ci est systématiquement construit et personnalisé suivant le contexte et le besoin précisés préalablement.

- Identification de ses propres signes corporels et comportementaux de stress et d'anxiété et les émotions associées
- Analyse des facteurs de stress et ses ressources pour faire face
- Mise en œuvre de facteurs protecteurs et de réussite,
- Affirmation de soi dans la relation client
- Rédaction d'un contrat personnel

Moyens pédagogiques

- Participation active
- Echanges d'expériences
- Jeu de rôle
- Questionnaire

NOUVEAU : supports pédagogiques sur l'appli mobile

Evaluation

Une attestation de formation est délivrée aux stagiaires ayant assisté à l'ensemble de la formation.

Tarif

Nous consulter

Durée 2 jours espacés

Délais d'accès :
15 jours minimum, sous réserve de disponibilités

Profil(s) stagiaires

Tout salarié en situation de relation commerciale (au sein d'un service commercial, accueil, plateau téléphonique, ou centre d'appel...)

Pas de prérequis pour cette formation

Formateur

psychologue
psychothérapeute

Type de formation

intra-entreprise



Centre Vauban – 199 rue Colbert – 59014 LILLE Cedex – 03 20 38 00 64 – Accès PMR - www.pstformation.com

Antenne de Douai : 260 rue François Pilâtre de Rozier- ZI Dorignies – 59502 DOUAI Cedex – 03.27.08.00.54

SAS au capital de 40 000 € - N°SIRET : 410 282 099 00051 – NAF 8559 A – N° TVA intracommunautaire : FR 20 410 282 099

Organisme de formation enregistré sous le numéro 31 59 04011 59 à la Préfecture du Nord



Centre Vauban – 199 rue Colbert – 59014 LILLE Cedex – 03 20 38 00 64 – Accès PMR - www.pstformation.com
Antenne de Douai : 260 rue François Pilâtre de Rozier- ZI Dorignies – 59502 DOUAI Cedex – 03.27.08.00.54
SAS au capital de 40 000 € - N°SIRET : 410 282 099 00051 – NAF 8559 A – N° TVA intracommunautaire : FR 20 410 282 099
Organisme de formation enregistré sous le numéro 31 59 04011 59 à la Préfecture du Nord