Relation client : Techniques pour gérer le stress et renforcer la qualité de service

Dans un environnement professionnel en constante évolution, où les attentes des locataires sont de plus en plus élevées, les professionnels doivent naviguer à travers des situations stressantes tout en maintenant un haut niveau de service. Cette formation vise à fournir aux participants des outils pratiques pour gérer leur stress personnel et améliorer la qualité de leurs interactions avec les clients.

Programme édité le 09/11/2026

Contact & Inscriptions
Tél. : 01 42 29 57 50
inscription@habitat-social.com

Coordination pédagogique
François Martinelli
fmartinelli@habitat-social.com

Durée	Mode d'organisation :
14 heures	Mixte

SATISFACTION MOYENNE
Données non disponibles
Moyenne des notes attribuées au module par les participants, exprimée sur 100, sur les 12 derniers mois glissants. Source : Dendreo.

PUBLIC
Cette formation est destinée à toute personne souhaitant mieux organiser son temps de travail tout en gagnant en efficacité et en sérénité

PRÉREQUIS
aucun

MOYENS PÉDAGOGIQUES
Pédagogie interactive s'appuyant sur des exercices pratiques, des jeux de rôles avec restitution en groupe. Un support pédagogique sera remis à chaque participant.
Un support pédagogique sera remis à chaque participant. Les participants mettront en œuvre une méthodologie de résolution de cas à partir de leur expérience. Le formateur enrichira cette démarche par des apports méthodologiques et juridiques.
Support de formation accessible sur votre extranet participant.

SATISFACTION ET EVALUATION
- Évaluation des acquis en lien avec les objectifs pédagogiques.

Un QCM ou des exercices seront remis à chacun des participants afin de mesurer leur apprentissage et les connaissances acquises lors de la formation. Des temps d'échanges et de questionnement permettront de vérifier la bonne compréhension des stagiaires. Des QUIZZ d'évaluation seront organisés également en cours et fin de stage.
- Évaluation de l'action de formation en ligne sur votre espace participant.
- Suivi des présences tout au long de la

Objectifs pédagogiques

- Organiser son timing et prioriser ses activités
- Identifier son stress, canaliser et mobiliser ses ressources pour le gérer
- S'approprier les outils de la gestion du temps et du stress pour améliorer son organisation professionnelle et sa gestion des priorités

E-start : *Vous vous engagez dans votre formation. Connectez-vous sur votre espace participant et complétez votre questionnaire préparatoire. Votre formateur reçoit vos objectifs de progrès.*
E-Coach : *Votre parcours de formation se poursuit dans votre espace extranet participant. Connectez-vous pour accéder aux ressources (supports...) et faciliter la mise en œuvre de vos engagements dans votre contexte professionnel.*

Programme de la formation

Efficacité professionnelle : gagner en qualité et en confort de travail
- **Cibler l'essentiel de sa mission :** Identifier clairement les objectifs prioritaires et les résultats attendus.
- **Connaître ses motivations :** Explorer les motivations personnelles pour renforcer l'engagement et la satisfaction au travail.
- **Distinguer l'urgent de l'important :** Apprendre à hiérarchiser les tâches en fonction de leur impact sur les objectifs.
- **Savoir gérer les priorités :** Développer des techniques efficaces pour prioriser les activités au quotidien.

Fonction et temps de travail : optimiser
- **Repérer les causes de perte de temps :** Analyser les facteurs qui nuisent à la productivité personnelle.
- **Utiliser la "boîte à outils" de la gestion du temps :** Découvrir des outils et méthodes pratiques pour mieux organiser son temps.
- **Tenir compte des rythmes biologiques :** Adapter son emploi du temps en fonction des moments de pic de performance.
- **Savoir dire non :** Apprendre à refuser des demandes non essentielles pour maintenir son efficacité.

Le stress : repérer, prévenir, gérer, canaliser, éviter l'épuisement
- **Les causes de stress :** Identifier les origines et les déclencheurs de stress dans le milieu professionnel.
- **Autodiagnostic personnel :** Évaluer son propre niveau de stress et son impact sur la performance et le bien-être.
- **Le fonctionnement : physiologie et charge émotionnelle :** Comprendre comment le stress affecte le corps et les émotions.

formation.

- **Stress "bénéfique" :** Reconnaître le stress positif comme un levier de motivation et de performance.
- **Les effets nocifs du trop de stress :** Identifier les signes d'un stress excessif et ses conséquences sur la santé.
- **Prévenir l'épuisement :** Mettre en place des stratégies de gestion du stress et de récupération.

Plan d'action personnalisé

- **Conseils personnalisés :** Élaborer une stratégie de changement adaptée aux besoins individuels pour améliorer le bien-être au travail.
- **Établir un plan d'action :** Créer un plan concret avec des étapes à suivre pour mettre en œuvre les changements souhaités.

Reconnaissance de la formation

Formation professionnelle continue non certifiante. Une attestation individuelle de formation ou un certificat de réalisation est remis à l'issue de la formation.

Modalités et délais d'accès

Inscription en ligne sur www.habitat-social.com ou par bulletin adressé à inscription@habitat-social.com. Accès à la session choisie sous réserve des places disponibles. Accusé de réception sous 48 heures ouvrées. En INTRA, les dates sont convenues avec le client.

Financement

Financement par l'employeur ou le client. Une prise en charge peut être sollicitée auprès d'un OPCO ou d'un autre financeur, selon ses critères et après son accord. Cette formation n'est pas proposée au titre du CPF. Conditions de règlement et de prise en charge : CGV disponibles sur www.habitat-social.com.

Positionnement

En amont et en aval de la formation, le positionnement pédagogique sera effectué à l'aide d'un questionnaire d'auto-positionnement.

Calendrier des sessions

Dates et disponibilités : www.habitat-social.com ou 01 42 29 57 50.

MODALITÉS TARIFAIRES

Tarif HT : 1.400 € (TVA : 20%)
Tarif spécial inscription 1 mois avant : -10%
sont inclus : les supports pédagogiques (en présentiel : les petits déjeuners, les repas et pauses café)

ACCESSIBILITÉS

Pour toute demande liée à une situation de handicap, ou toute question liée à l'accessibilité de nos formations, n'hésitez pas à contacter notre référent handicap Colette BOUKRIS au 01.42.29.57.50 ou cboukris@habitat-social.com