

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.

Contact & Inscriptions

Tél. : 01 42 29 57 50

inscription@habitat-social.com

Coordination pédagogique

François Martinelli

fmartinelli@habitat-social.com

Durée
14 heures

Mode d'organisation :
Mixte

SATISFACTION %

Taux de satisfaction des participants de ce module sur les 24 derniers mois

PUBLIC

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

NIVEAU D'EXPERTISE

Fondamentaux

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.

SATISFACTION ET EVALUATION

- L'évaluation des compétences sera réalisée tout au long de la formation par le participant lui-même (auto-évaluation) et/ou le formateur selon les modalités de la formation.
- Évaluation de l'action de formation en ligne sur votre espace participant.
- Suivi des présences et remise d'une attestation individuelle de formation ou d'un certificat de réalisation.

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.
- **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

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

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.

A noter

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

Nos prochaines sessions

au