



Savoir gérer son stress en situation d'accueil

Description

Améliorer la maîtrise de ses situations d'accueil et de son stress

Profil du consultant

Consultante formatrice experte en relation avec le public.

Objectifs

- Le stress, c'est quoi ?
- Définir son comportement
- S'affirmer
- Gérer son stress

Publics

Toutes les personnes en lien avec l'accueil d'un public (accueil, consultations, secrétariat)

Durée

1 jour

Pré-requis

Une première expérience de l'accueil est un plus.

Méthode pédagogique de cette formation

La formation est constituée d'apports théoriques, d'exercices pratiques et de réflexions.
Remise d'une documentation pédagogique papier ou numérique pendant le stage 8 personnes maximum par cours, 1 poste de travail par stagiaire.

Méthode d'évaluation des acquis de la formation

Auto évaluation des acquis par le stagiaire via un questionnaire en début de formation.
Attestation de fin de stage signée remise au stagiaire en fin de formation.

Programme de cette formation

Le stress, c'est quoi ?

- Définition
- Différences entre bon et mauvais stress
- Les symptômes
- Les conséquences physiques et mentales

Définir son comportement

- Evaluez son niveau de stress
- Identifier son comportement face à différentes situations de stress professionnelles et personnelles

S'affirmer

- Comment affronter le stress
- Passer des problèmes aux solutions
- L'assertivité : méthode DESC
- Savoir dire non

Gérer son stress

- Techniques de respiration et de relaxation
- Passer du mode « faire » au mode « être »
- La pleine conscience
- Méthodes de prise de recul