



STAGE

Gérer le stress de la pression client

Vivre la relation client avec sérénité

“ Dans les postes comportant une fréquence importante de contacts avec les clients, a fortiori dans les postes où sont traités les dysfonctionnements et les réclamations, le collaborateur doit pouvoir maintenir la fraîcheur et la qualité du contact avec chaque client, quel que soit le client, quelle que soit l'heure de la journée.

Ce qui signifie savoir résister à la pression client au fil de l'eau et ressourcer en permanence son énergie. Cette formation à la gestion du stress permet de mieux connaître son profil face à la pression client. Elle apporte des techniques pour se relaxer en cours de journée, mieux mobiliser ses ressources et son énergie à la demande. Les participants seront en mesure de développer une stratégie individualisée pour faire face plus sereinement à la pression client. ”

Pour qui ?

- Hotliners, techniciens de SAV.
- Secrétaires et assistantes.
- Services réclamations, recouvrement.

Objectifs

- Comprendre les mécanismes du stress.
- Appliquer des méthodes face à la pression des clients.
- Mieux se connaître pour développer sa stratégie personnelle face au stress des clients.
- Récupérer plus vite après les appels difficiles.

Programme

1_ Les différentes sources de la pression client

- Identifier les origines de la pression.
- Distinction sources externes et internes, et les sources personnelles.
- Les effets indésirables : l'escalade négative.

2_ Identifier son profil personnel face à la pression client

- Prendre conscience de ses tendances personnelles.
- Utiliser les techniques qui correspondent à son profil.
- Expérimenter et capitaliser pour mieux faire face au stress.

3_ Les techniques pour diminuer la pression ressentie

- Se donner des permissions pour mieux combattre ses tendances.
- Apprendre à se détendre par la relaxation.
- Recentrer son énergie et son attention.

4_ Garder son calme dans les situations tendues avec les clients

- Décoder les émotions pour mieux faire face à la situation.
- Gérer les ressentis désagréables par la prise de recul.
- Dédramatiser une situation ou un entretien difficile.

5_ Récupérer au quotidien pour conserver son efficacité avec chaque prochain client

- Les trois bons réflexes pour récupérer.
- L'utilisation des signes de reconnaissance pour se ressourcer.

Z Les + de cette formation Z

- Un consultant-formateur qui possède la **double expertise** : développement personnel et métiers de contact avec les clients.
- Un **bilan personnel** de son profil face aux situations qui déclenchent du stress négatif.
- Des **techniques simples** à mettre en œuvre au quotidien.
- Des **exercices pratiques** pour permettre l'appropriation des techniques et leur mise en œuvre par la suite.
- Au final, des **ressources individualisées** pour devenir maître et gestionnaire de son propre stress.

2 JOURS

Réf. 7226

46 € HT Paris
40 € HT Régions

1050 € HT

Paris
25 mars > 26 mars
25 mai > 26 mai
8 juil > 9 juil
7 oct > 8 oct
2 déc > 3 déc

OFFRE DUO

Bénéficiez d'une offre tarifaire en vous inscrivant aussi à la formation >

Concevoir des écrits orientés client
1960 €
p. 631