

Gestion du stress dans la relation clients

Objectifs

- Être capable de connaître le mécanisme du stress et ses signaux.
- Reprendre le contrôle de ses émotions pour arriver en fin de stage à rester maître de ses émotions.

Intervenant :

- **Christophe B.** : Officier pendant 12 ans au GIGN. Responsable du recrutement pendant 5 ans, il a travaillé sur la sélection des cadres à haut potentiel (gendarmerie, grandes écoles, entreprises). Manager depuis 22 ans, il partage son expérience lors de conférences à propos de la formation, de la conduite du changement et bien sûr du management.

Participants : Tout public

Durées proposées : ½ journée en présentiel

Programme de la formation : 1^{ère} journée

1. Avant le workshop : vidéo de 5 min à regarder sur le GIGN.
✍ Questionnaire d'auto-évaluation à remplir.
2. Accueil des participants en salle, tour de table de présentation des participants.
✍ Présentation des objectifs.
3. Le mécanisme du stress, ses causes, ses signaux, conséquences, ... décrypté par un ancien du GIGN.
✍ Mise en situation individuelle avec casque de réalité virtuelle et scénario adapté au questionnaire renseigné en amont du stage.
4. Debrief en collectif.
5. Jeux de rôle par groupe de 2 à 3 face à un client.
✍ Mises en situation individuelles et collectives : les participants entre eux et avec l'intervenant.
6. Debrief en collectif, plans d'actions et conclusion.

VISITEZ NOTRE SITE: WWW.E-BDA.COM

Nous contacter

Caroline HEITZMANN

- Tel: +33(0)6.83.20.93.13
- Email: caroline@e-bda.com

Nathalie CALIPARI

- Tel: +33(0)6.18.87.79.62
- Email: nathalie@e-bda.com