L'expertise multi-domaines pour conjuguer performance et évolution professionnelle

Tanit Formation
excellence only*

Tanit Formation
13-15 rue de Calais
75009 PARIS
01 42 855 859
inscription immédiate
www.tanit-formation.fr

Gérer son stress et celui de son interlocuteur

Les moteurs du dynamisme des centres de contacts (qualité attendue, le service au client, la productivité ….) peuvent devenir des sources de stress pour les salariés. En quoi ce qui était un moteur de motivation peut se transformer en tension, voire en souffrance ? Cette formation aide les salariés des centres de contacts à comprendre et à décrypter les mécanismes du stress dans leur métier pour les éviter.

OBJECTIFS

- Comprendre le mécanisme du stress
- Identifier les sources du stress pour soi et pour les autres
- Savoir dire « non » et « stop »
- Connaître ses émotions pour en faire un levier de gestion de son stress
- Savoir équilibrer efficacité et bien-être : doser sa motivation
- Connaître les quelques règles de vie qui aident à prévenir le stress
- Se projeter de façon positive et construire un plan d'action

PROGRAMME

JOUR 1

- Le stress est un mécanisme naturel de protection, il a certains atouts
- Identifier nos sources de stress naturelles, au travail, dans les relations aux adhérents, à l'équipe
- Reconnaître les différences entre le stress, la peur ou la colère
- Quand les alertes du stress ne sont pas entendues, un mécanisme « d'adaptation » à la tension se met en place jusqu'à l'épuisement

JOUR 2

- Les principes de la motivation au travail : les moteurs et les freins. Rappel sur les notions de responsabilités et de fautes (jugements / évaluation)
- Le stress est aussi la preuve de notre implication au travail et de notre motivation
- La démotivation : une « fausse » protection contre le stress
- La communication assertive pour faciliter la mise en place de solutions. Savoir dire « non » sans défier ni s'abaisser
- Les règles de vies pour prévenir le stress : le « lâcher prise », s'écouter 15 min par jour et quelques conseils de diététique
- Le plan d'actions pour les semaines et les mois à venir

2 jours

prix par participant
1 460 €HT
code formation : AC19

option restauration
18 € par jour

PRESENTIEL

LES + TANIT FORMATION

- Le travail est éclairé avec des extraits de film et des saynètes
- Tout le travail théorique est éclairé avec des exemples dans le milieu des centres de contacts (expérience du formateur)
- Nous faisons vivre aux participants des ateliers de co-développement : échanges de pratiques selon une méthodologie participative et à partir d'études de cas réels apportés par les stagiaires
- Les participants repartent avec des « plans d'actions » très concrets pour faire évoluer leurs pratiques
- Une communauté d'échanges peut faire suite à la formation en salle (sans le formateur)

PRÉ-REQUIS

- Aucun prérequis

SESSIONS

Paris

- 1-2 avr. 2025
- 15-16 mai 2025
- 10-11 juin 2025
- 18-19 sept. 2025
- 16-17 oct. 2025
- 13-14 nov. 2025
- 9-10 déc. 2025

© 2025. Tanit Formation

L'expertise multi-domaines pour conjuguer performance et évolution professionnelle

Tanit Formation
excellence only*

Tanit Formation
13-15 rue de Calais
75009 PARIS
01 42 855 859
inscription immédiate
www.tanit-formation.fr

BULLETIN D'INSCRIPTION

STAGE / FORMATION

Intitulé
Code
Date
Lieu
Prix HT
+ TVA (taux en vigueur de 20%)
Prix TTC
Nombre de repas
Prix total des repas

ENTREPRISE

Raison sociale
N° SIRET
N° TVA
Effectif
Adresse
Tél.
Fax.

Responsable Formation

M. ☐ Mme ☐
Nom
Prénom
Fonction
Tél.(Id)
Email

PARTICIPANTS

M. ☐ Mme ☐
Nom
Prénom
Fonction
Tél.(Id)
Email

FACTURATION / FINANCEMENT

Adresse de facturation (indispensable)

Un numéro de bon de commande interne à votre entreprise doit-il apparaitre sur votre facture ?
Oui ☐ Non ☐
Si oui, numéro

Le financement de votre formation passera-t-il par un OPCA ?
Oui ☐ Non ☐
Numéro de prise en Charge
Adresse de votre OPCA

RÉGLEMENT

☐ Ci-joint un chèque de € TTC
(à l'ordre de Tanit Formation)

☐ Par virement à notre banque :

CIC PARIS MOGADOR
FR76 3006 6107 4100 0200 8570 337 BIC : **CMCIFRPP**

Nom
Prénom
Date
Signature et cachet de l'entreprise (obligatoire)

Si l'accord de prise en charge de l'OPCA ne parvient pas à Tanit Formation au premier jour de la formation, Tanit Formation se réserve le droit de facturer la totalité des frais de formation au client.

© 2025. Tanit Formation