



TECHNIQUES DE GESTION DU STRESS POUR LE PERSONNEL D'ACCUEIL

L'accueil est un métier exigeant qui peut rapidement devenir source de stress, en particulier en période de forte affluence ou face à des clients difficiles. Pour préserver votre bien-être et maintenir un service de qualité, cette formation vous propose des outils pratiques pour gérer votre stress efficacement, rester serein et conserver une attitude positive en toutes circonstances.

Informations pratiques

- Objectifs : Acquérir des techniques pour gérer le stress dans un contexte d'accueil, surtout lors des périodes de forte affluence
- Prérequis : Aucun
- Aptitudes : Développer des stratégies personnelles pour mieux gérer le stress, Maintenir une posture calme et professionnelle face aux imprévus, Adopter des techniques de communication pour réduire le stress et favoriser un climat apaisé
- Durée : 1 jour (7 heures)
- Délai d'accès : 72 heures
- Méthodes mobilisées : Études de cas, Ateliers pratiques, Échanges en groupe
- Modalités d'évaluation : QCM et mises en situation
- Tarif intra-entreprise : à partir de 1200 €

Compétences développées

- Techniques de gestion du stress
- Maîtrise de la communication apaisante
- Capacité à gérer la pression et les situations difficiles
- Accessibilité : locaux accessibles aux personnes à mobilité réduite. Nous vous invitons à nous faire part de vos besoins spécifiques avant le début de la formation si vous êtes en situation de handicap. Nous nous efforcerons d'y répondre au mieux.



DÉTAILS DE LA FORMATION

Programme indicatif

1- Identifier les sources de stress dans les métiers de l'accueil

- Les facteurs de stress courants (clients difficiles, charge de travail, imprévus).
- Le stress et son impact sur la performance et le bien-être.
- Auto-diagnostic : reconnaître ses propres réactions au stress.

2- Techniques de gestion du stress et maîtrise de soi

- Exercices de respiration et relaxation rapide en situation d'accueil.
- Gestion des émotions : transformer le stress en énergie positive.
- Organisation et priorisation des tâches pour limiter la pression.

3- Communication et gestion des situations difficiles

- Adapter son langage et sa posture pour apaiser une situation tendue.
- Désamorcer les tensions avec un client mécontent.
- L'importance du langage corporel dans la gestion du stress.

4- Mises en situation

- Jeux de rôle : gérer un client exigeant ou agressif.
- Simulations en conditions réelles : accueil en période de forte affluence.
- Débriefing et conseils personnalisés