

SE LIBÉRER DE SON STRESS SUR LES CENTRES D'APPELS

RELATION CLIENT

Réf. LSS

Retrouvez la sérénité au téléphone

J'ai pris du recul et retrouvé toute mon énergie lors de mes appels.

Sabrina (chargée clientèle)



2 jours soit 14 heures



8 personnes maximum



Formation intra

PUBLIC

- Téléconseiller(e)s.

Prérequis : Les stagiaires doivent avoir une expérience d'au moins 6 mois sur le poste de travail et avoir déjà reçu une formation à la relation au téléphone.

OBJECTIFS

A l'issue de la formation, les participants auront appris :

- À mieux se connaître pour changer leurs habitudes ;
- Une méthode pour être plus à l'aise.

MÉTHODE

- Autodiagnostic.
- Exercices de relaxation.
- Supports de formation.



PROGRAMME

Définir le stress et son profil de personnalité

- Analyser son stress :
 - Les différentes causes de stress engendré sur une plateforme de service (rythme, durée d'appels, répétitivité des appels, niveau d'exigence des clients, contacts difficiles, posture au travail...)
 - Définition et mécanismes du stress : comment s'installent-ils ?
 - Les conséquences du stress sur mon poste de travail.
- Analyser sa réponse au stress en tant que téléconseiller :
 - Quels sont les stressseurs professionnels qui me touchent ?
 - Quelles sont mes pensées génératrices de stress et dans quelles circonstances se mettent-elles en place ?
 - Quels sont mes embrayeurs émotionnels ? Comprendre mes réactions face à certaines situations stressantes.

Élaborer son processus de changement

- Gérer son stress physique :
 - Pratiquer des techniques de respiration efficace en fonction du temps et de la situation que je rencontre.
 - Connaître les gestes qui détendent : face à une position statique longue, comment détendre mes muscles.
 - Pratiquer des techniques de relaxation : faire des microcoupures pour contrer la lassitude et la fatigue liées à la répétitivité des appels, récupérer de l'énergie grâce à la visualisation positive pour durer sur mon poste et garder du plaisir au travail.
- Gérer son stress émotionnel et psychologique :
 - La gestion de ses émotions : utiliser les techniques d'ancrage corporel pour avoir accès à l'émotion adéquate (contacts difficiles, pics d'appels...)
 - La gestion de ses pensées négatives parasites : rationaliser ses pensées afin de prendre du recul et garder son calme.
 - La gestion de ses relations professionnelles : faire face aux contacts difficiles, transformer ces messages contraignants en messages permissifs.