

# Gestion du stress

## QUELS OBJECTIFS ?

- Comprendre les mécanismes du stress
- Apprendre à s'auto-évaluer
- Connaître les techniques simples et rapides de gestion du stress

## PROGRAMME DE LA FORMATION

### Module 1

- Comprendre le stress
  - Qu'est ce que c'est?
  - Comment le stress agit
  - A quoi ça sert?

### Module 2

- Evaluer et analyser son propre stress et ses stressés
  - Quels sont mes propres déclencheurs de stress
  - Comment prendre du recul

### Module 3

- Comment agit sur le stress- boîte à outils
  - L'écoute, l'analyse de la situation
  - Réussir à apaiser la situation
  - La relaxation rapide
  - La pensée positives
  - Gérer ses énergies
  - Outils d'organisation simples et efficaces...

### Module 4

- Je mets en place mes propres outils
  - Travail individuel et de groupe pour mettre en place les bons outils .

#### Les publics

Toutes personnes en communication avec la clientèle

#### Pré - requis :

Aucun

#### Durée :

7H

#### Coût : stagiaire

En groupe (minimum 4 personnes) :

Présentiel: 300 € HT\*/personne

À distance: 250 € HT\*/personnes

Formation individuelle (1 personne): 900 € HT\*

\*exonéré de TVA  
Art. 261.4.4 a du CGI

#### Groupe physique :

Max 12

Groupe en ligne : Max 10

#### Lieux :

Sur Nice dans nos locaux  
En entreprise partout en France sur demande.  
En Visio TEAMS ou ZOOM.

#### Information et inscription

T: 07 83 51 42 82

[formations@acticop.com](mailto:formations@acticop.com)

Sur rendez-vous individuel

# Gestion du stress

## Méthodes d'évaluation

- Test de démarrage
- Exercices d'application
- Mises en situation
- Attestation d'acquisition de compétences

## Moyens matériels

- Power Point et autres outils Office
- Paperboard
- Ordinateur portable
- Câble de connexion au rétroprojecteur
- Internet

## Méthodes pédagogiques

- Apports théoriques et mises en pratique
- Personnalisation de la théorie à travers des jeux de rôles
- Support Power Point
- Nombreux exercices d'application: jeux de rôle, ateliers de mise en pratique en groupe, débat...

### Références client:

2021: Gérer les clients difficiles- Authentis

2018: Les Collectionneurs: « Hygiène aux étages »

2018: Les Collectionneurs: « Accueil d'excellence »

2018: Les Collectionneurs: « Intégration des nouvelles valeurs de la marque »

2016: Agence Régional de développement Economique

Région Occitanie: « Atelier d'adhésion à la marque Qualité Sud de France » (co-animation avec Ethicalia).

2016: Office de Tourisme du Pays de Lunel: « Animation d'ateliers « Stratégie de communication sur le territoire » (co-animation avec Ethicalia).

2014: Voyager Autrement: « Formation des accompagnateurs de voyages ».

....

**Accessibilité** aux personnes en situation de handicap, toutefois nous contacter au préalable si aménagement spécifique nécessaires

**Délai inscription** : Prise en compte jusqu'à une semaine avant le début de la formation si place disponible

### Intervenante:

- **Formatrice & Auditrice spécialisée dans le tourisme durable, la qualité et l'expérience client**
- **2 Bachelors en Management du Tourisme et un Master 2 professionnel en tourisme culturel et territoire: ingénierie de Projet**
- **7 ans d'expérience en hôtellerie (réceptionniste et gouvernante) tourisme (agence de voyage et tour opérateur) et accueil.**
- **3 ans d'expérience dans le Marketing.**
- **Bilingue Français-Anglais.**

