

# PROGRAMME DE FORMATION



## QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL ET GESTION DU STRESS

### OBJECTIF(S) DE LA FORMATION:

Améliorer son efficacité professionnelle et s'épanouir au travail



#### PUBLIC :

- Gestionnaire administratif
- Conseiller clientèle
- Manager de proximité

#### PRÉREQUIS :

Aucun



#### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES :

- Optimiser l'organisation des tâches de travail grâce aux outils de gestion du temps
- Intégrer la Qualité de Vie au Travail dans son quotidien professionnel en gérant ses émotions et sa charge mentale
- Maîtriser ses techniques de communication pour optimiser sa conduite d'entretien et avoir la bonne posture en cas de clients conflictuels
- Gérer les absences et le planning d'intervention des collaborateurs.

#### MOYENS & MÉTHODES :

- Face à face pédagogique
- Apports théoriques
- Échange d'expérience
- Ateliers de mise en situation et cas pratiques



#### MODALITÉS D'ÉVALUATION :

- Début de formation : Test de positionnement de début de formation du participant
- Pendant la formation : Quiz, mise en situation, exercice d'application
- Fin de formation : Test de positionnement de fin de formation, tour de table, questionnaire de satisfaction
- Simulation d'entretiens
- Évaluation en situation de travail

#### SANCTION DE LA FORMATION :

- Certificat de réalisation
- Remise de support pédagogique en main propre ou par mail



#### DURÉE & MODALITÉS D'ORGANISATION :

3,5 jours répartis sur 7 demi-journées. A adapter en fonction des compétences à acquérir.

#### DÉLAI D'ACCÈS :

Selon le calendrier en cours, merci de prendre contact avec nos services.



#### NOMBRE DE PARTICIPANT(E)S MINIMUM ET MAXIMUM :

de 2 personnes minimum à 10 personnes maximum

# PROGRAMME DE FORMATION



## QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL ET GESTION DU STRESS

### INTERVENANT(E)S :

Expert(e)s métiers du domaine professionnel



**DATES :** À définir

**LIEU :** À définir

### COÛT PAR JOUR :

Intra-entreprise : 950€ HT, soit 1140€ TTC / groupe



### CONTENU :

#### Module préalable :

- Diagnostic approfondi
- Analyse SWOT (forces, faiblesse, opportunité et contrainte)
- Modélisation du plan d'actions de suivi de formation

#### Module 1 : Améliorer son organisation et la planification de l'activité :

- Préparer, définir et coordonner ses tâches et missions du quotidien
- Créer ses routines et s'y tenir
- Etudier les différentes solutions pour assurer la continuité de services
- Savoir gérer ses priorités à l'aide des outils de gestion du temps

#### Module 2 : Les techniques de communication de la relation client :

- Appréhender les techniques de communication adaptées à la situation
- Savoir préparer et conduire un entretien téléphonique
- Gérer les conflits – clients agressifs par les outils de prévention
- Comprendre et développer l'assertivité

#### Module 3 : Gestion des émotions au travail :

- Alléger sa charge mentale
- Trouver son équilibre vie privé/vie professionnelle
- Développer sa confiance en soi pour mieux gérer le stress
- Développer son « leadership » dans le cadre de l'exécution de ses missions.



### ACCESSIBILITÉ :

Accessibilité aux personnes en situation de handicap conformément à la réglementation (Loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées / Articles D. 5211-1 et suivants du code du travail), KODEVELOP peut proposer des aménagements pédagogiques et/ou ergonomiques. Merci de contacter notre référente handicap.

### CONTACTS:

**Accueil :** 05 86 30 08 32 - [contact@kodevelop.fr](mailto:contact@kodevelop.fr)

**Responsable de formation et référente handicap :** Karine FARINEAU - 06 14 83 90 17 - [karine@kodevelop.fr](mailto:karine@kodevelop.fr)