

GÉRER SON TEMPS POUR ÊTRE PLUS EFFICACE ET GÉRER LE STRESS DE LA PRESSION CLIENT

NIVEAU : Notions

POSITIONNEMENT : Fondamentaux

PRE-REQUIS : Cette formation nécessite aucun prérequis

PROFILS STAGIAIRES : Toute personne souhaitant améliorer son organisation, son efficacité et sa gestion de la pression client

DUREE : 35 heures – 5 jours

DATE : Voir convention

TARIF : A partir de 650 € la journée

LIEU DE FORMATION : En entreprise ou en salle proposée par l'organisme de formation, accessible aux personnes à mobilité réduite

FORMATION DISPONIBLE EN : Présentiel – Distanciel (face-à-face et partage d'écran avec un formateur) – Sur-mesure

*Vous êtes en situation de Handicap, merci de nous contacter pour l'analyse de l'adaptation des modalités de l'action de formation.

MODALITES ET DELAIS D'ACCES : En moyenne votre demande est prise en charge dans un délai de 48 heures, une fois le devis validé nous pouvons mettre en place la formation entre 1 semaine à 3 semaines

SUIVI DE FORMATION : feuille de présence

OBJECTIF :

A l'issue de la formation le stagiaire aura acquis des méthodes pour mieux gérer son temps, prioriser ses activités et faire face à la pression client

METHODE PEDAGOGIQUE :

Alternance entre théorie et pratique

Mise en situation

MODALITÉS D'ÉVALUATIONS :

Tests, Exercices Pratiques

Evaluation en début et fin de formation.

Tests formels et informels tout au long de la formation permettant de suivre l'évolution et valider les acquis en fin de formation.

FORMALISATION A L'ISSUE DE LA FORMATION : Remise d'une attestation de formation

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES :

- Mettre en œuvre des méthodes améliorant son efficacité.
- Planifier ses tâches en fonction des priorités de sa fonction.
- Maîtriser l'impact des sollicitations sur son organisation.
- Préserver son équilibre et limiter les effets du stress.
- Comprendre les mécanismes du stress lié à la pression client.
- Identifier ses réactions personnelles face aux clients difficiles.
- Appliquer des techniques adaptées aux situations de pression.
- Récupérer plus rapidement après les échanges difficiles.

* Ce programme peut évoluer selon vos besoins

JOUR 1 :

ANALYSER SA RELATION AU TEMPS

- Comprendre la ligne du temps.
- Identifier sa vision du temps.
- Analyser sa gestion personnelle du temps.

JOUR 2 :

IDENTIFIER LA MANIÈRE DONT CHACUN STRUCTURE SON TEMPS

- Découvrir la structure du temps à travers l'analyse transactionnelle.
- Identifier les rituels et les automatismes.
- Comprendre le retrait et les passe-temps.
- Repérer les jeux psychologiques et le triangle dramatique.

Exercice / Atelier : Créer et ancrer une intention personnelle.

JOUR 3 :

MAÎTRISER LES PRINCIPAUX FACTEURS DE PERTE DE TEMPS

- Identifier les grandes tendances de gestion du temps.
- Gérer les voleurs de temps.
- Gérer les imprévus et les interruptions.
- Savoir dire non.
- Gérer sa communication.
- Optimiser les réunions.
- Déléguer et organiser les temps partagés.

Exercice / Atelier : Gérer les imprévus.

JOUR 4 :

PRIORISER SES TÂCHES

- Définir des objectifs SMART.
- Prendre du recul pour identifier ce qui est important.
- Distinguer les urgences.
- Utiliser la matrice d'Eisenhower.

Exercice / Atelier : Catégoriser ses tâches selon leur urgence et leur importance.

Exercice / Atelier : Utiliser une liste de tâches pour organiser sa semaine.

DÉFINIR SA STRATÉGIE DE GESTION DU TEMPS

- Gérer les tâches quotidiennes et les priorités.
- Déléguer et contrôler.
- Trouver son rythme et se protéger du stress.
- Maintenir son énergie.
- Créer un environnement stimulant.
- Planifier, organiser et contrôler.
- Analyser ses difficultés.
- Capitaliser sur ses actions.

Exercice / Atelier : Élaborer ses actions de progrès.

JOUR 5 :

IDENTIFIER LES SOURCES DE LA PRESSION CLIENT

- Identifier les origines de la pression.
- Distinguer les sources externes, internes et personnelles.
- Comprendre les effets indésirables et l'escalade négative.

IDENTIFIER SON PROFIL PERSONNEL FACE À LA PRESSION CLIENT

- Prendre conscience de ses tendances personnelles.
- Utiliser les techniques correspondant à son profil.
- Expérimenter et capitaliser afin de mieux faire face au stress.



COMPÉTENCES VISÉES :

Cette formation permet de :

- Organiser ses activités et hiérarchiser ses priorités.
- Gérer les sollicitations, les interruptions et les imprévus.
- Utiliser des outils de planification adaptés.
- Identifier les sources de la pression client.
- Adapter ses réactions aux situations de tension.
- Communiquer avec davantage d'assertivité.

MATÉRIEL REQUIS :

Outil de prise de notes, ordinateur, internet.

NOMBRE DE STAGIAIRE : 1 à 8

Modifié le 19/12/2025