

Public

2 à 8 apprenants
Directeurs, chefs de services,
responsables d'équipe et équipes
opérationnelles

Prérequis

Être en contact direct avec la
clientèle, tous services confondus

Matériel & outils pédagogiques

- 1 salle de réunion équipée
d'un paperboard et vidéoprojecteur
- Connexion internet
- Connectique pour PC

Durée/Tarif

Volume horaire : 2 journées (14h)

INTRA : 1500€ HT / journée
INTER : sur devis



Maîtriser son stress pour optimiser son bien-être

Bienvenue à notre module de formation sur la gestion du stress et des émotions dans un environnement hôtelier dynamique. Ce module, adressé principalement aux collaborateurs en contact direct avec la clientèle, vise à renforcer les compétences nécessaires pour faire face aux situations tendues. Pendant deux journées, nous aborderons des sujets tels que la gestion des plaintes clients, la maîtrise des interactions avec des personnes en état d'ébriété, ainsi que la résolution des conflits potentiels. En suivant des approches interactives et des simulations réalistes, les participants acquerront des outils pratiques pour maintenir leur calme et professionnalisme dans ces situations.



Objectifs pédagogiques

- Identifier les sources de stress et les signes précurseurs d'émotions négatives
- Appliquer des techniques de relaxation et de respiration pour gérer le stress en temps réel
- Développer des compétences en communication interpersonnelle pour améliorer les relations professionnelles
- Mettre en place des stratégies d'organisation et de gestion du temps pour optimiser l'efficacité
- Adopter des comportements adaptés pour faire face aux situations stressantes tout en préservant son bien-être et son professionnalisme



Méthodes pédagogiques

Notre formateur s'appuiera sur les quatre méthodes pédagogiques reconnues de l'andragogie: affirmative, démonstrative, active et interrogative.



Présentiel

Individualisation du parcours

Un entretien sera réalisé avec le responsable en amont de la formation
Lors de cet entretien seront évalués :
- L'adéquation entre les attentes du responsable et la formation
- Les besoins spécifiques du responsable et des collaborateurs
Les formateurs adapteront leur intervention en fonction des besoins

Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Les besoins spécifiques en cas de handicap seront analysés et pris en charge dans la mesure du possible

Formation en présentiel

Sur le lieu de votre établissement ou hôtel du groupe

Responsables pédagogiques

Hadrien BOBILLON
Adrien GUILLAUME



Maîtriser son stress pour optimiser son bien-être



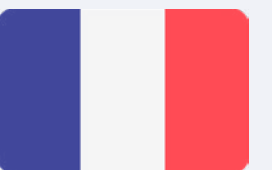
Programme et contenu

- Identifier les sources de stress et les signes précurseurs d'émotions négatives
- Causes internes : situation physique et physiologique
- Les différents facteurs du stress
- Appliquer des techniques de relaxation et de respiration pour gérer le stress en temps réel
- Causes externes : environnement
- La différence entre le bon stress et le mauvais stress
- La différence entre le stress aigu et le stress chronique
- L'impact du stress sur soi et les signaux d'alerte
- Les conséquences du stress sur sa qualité de vie : santé, comportement, motivation, émotion
- Évaluation de son niveau individuel de stress et la régulation de son stress
- Dimension physiologique : bienfaits de la relaxation et du contrôle de la respiration
- Dimension psychologique : estime de soi, affirmation de soi
- Dimension émotionnelle : prise de recul, intelligence émotionnelle, maîtrise de ses émotions
- Dimension relationnelle et sociale : communication positive
- Mise en place d'un plan d'action



Modalités d'évaluation

- Évaluation diagnostic (QCM, quiz...)
- Évaluation continue durant la formation (jeux de rôle, étude de cas, mise en situation)
- Évaluation finale
- Réaction à chaud / Réaction à froid



Français

Éligible aux
financements
OPCO

