

# GENIALOLOGY.

Programme  
de formation

**Formation de formateur  
Animer la Gestion  
relationnelle du stress  
Etape 1**



# GENIALOLOGY.



## Objectif :

Savoir animer et transmettre la Gestion relationnelle du stress  
Savoir accompagner et superviser les conseillers sur leurs appels

## Public visé :

Formateurs internes



## Objectifs opérationnels de la formation :

- S'approprier les fondamentaux de l'approche systémique permettant une communication efficace
- Mettre en oeuvre une pédagogie systémique adaptée
- Structurer sa formation
- Animer l'ensemble des séquences de formation en faisant passer les messages fondamentaux
- S'approprier les outils de formation de la gestion relationnelle du stress

# GENIALOLOGY.



## Jour 1

- 1/ Faire passer un message dans le non jugement et la bienveillance :  
Co construire les 10 commandements de règles de vie d'une formation.
- 2/ l'écoute active
- 3/ Approche systémique
- 4/ Savoir mettre en place des cas concrets : Partie prenante de mon plateau, de l'ambiance, du chiffre, de la satisfaction client
- 5/ Solutionner une problématique relationnelle : Prendre conscience que je suis partie prenante de ce que je vis, et ou de ce que je subis.  
Apprendre à Communiquer de manière systémique (Vers une communication Adulte-Adulte)
  - Prendre la parole avec aisance.
  - Utiliser le verbal et le non verbal
- 6/ Gérer ses émotions et son stress avant, pendant et après une situation difficile
  - Cas concrets gestion stress et émotions



## Jour 2

- 1/ Comprendre le mécanisme du stress Développer l'assertivité, la confiance en soi
- 2/ Comprendre et reconnaître les différentes formes de stress durant un appel (conseiller / client)
- 3/ Connaître et maîtriser la gestion relationnelle du stress
- 4/ cas concrets : Gestion Fuite, lutte, inhibition
- 5/ Construction et modélisation du projet du groupe de stagiaires

# GENIALOLOGY.

## Prérequis :

- Présence à toutes les étapes
- Implication
- Rédaction et mise en place des plans de formation
- Engagement de la ligne hiérarchique

## Modalités pédagogiques :

Il nous semble important de fournir une « boîte à outils », afin que les participants puissent s'adapter en fonction des situations rencontrées sur le terrain et agir ou réagir en conséquence selon le périmètre qui est le leur. Une place sera particulièrement accordée à l'ajustement des apports aux attentes des participants.

Les modalités de travail sont adaptées aux participants et à leurs besoins tout en restant dans le cadre des objectifs pédagogiques fixés par les commanditaires.

La formation alternera :

- Des apports théoriques
- Des études de cas (sur-mesure) qui permettront aux participants d'établir des parallèles entre les situations étudiées et les situations vécues dans le cadre de leur exercice professionnel et de les analyser de façon globale. Elles seront aussi l'occasion de favoriser les prises de conscience et la conceptualisation à partir de données concrètes.



# GENIALOLOGY.

## MOYENS ET MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Partage des expériences
- Exercices sur l'écoute
- Cas concrets
- Analyse de situations
- Mises en situations
- L'action sera suivie sur une année par le consultant.
- Hot line d'une année. Aussi, tout stagiaire qui participe à la formation aura la possibilité de rentrer en communication avec le consultant pendant un an après la fin du stage.

## ÉVALUATION DE LA FORMATION

1/ Avant la formation : évaluation et validation de la proposition d'intervention. La validation préalable de la proposition d'intervention par les commanditaires est essentielle à son bon déroulement.

Dans le cas où des aménagements de la proposition seraient nécessaires, une nouvelle proposition serait contractualisée.

2/ Pendant la formation : contrôle permanent des acquis. Les étapes sont architecturées de façon progressive afin de permettre au consultant de remplir ses engagements quant aux objectifs fixés. Le stagiaire sera évalué sur un cas concret.

3/ À la fin de la formation : contrôle de l'opérationnalité de la formation par l'élaboration de Plans d'Action et de Progrès et par un QCM évaluation des acquis.

## Modalités d'organisation, durée, tarifs :

Modalités d'organisation	Tarif	Durée
INTRA ENTREPRISE	4000 euros HT	2 jours soit 14 heures de formation 9H-17H30
INTER ENTREPRISE	750 euros HT par stagiaire	2 jours soit 14 heures de formation 9H-17H30

### Lieux, accessibilité et délai d'accès :

Intra entreprise : Si les conditions le permettent, la formation aura lieu dans les locaux du client pour qui nous intervenons. (Locaux respectant les Conditions d'accueil et d'accès des publics en situation de handicap.)

Inter entreprise : La formation se déroulera au sein d'un hôtel équipé de salles de séminaire respectant les conditions d'accueil et d'accès des publics en situation de handicap. (Frais pris en charge par notre société).

La Durée estimée entre la demande du bénéficiaire et le début de la prestation est d'un mois et demi.

Pour toute situation de handicap merci de nous contacter pour envisager la faisabilité.

### Qualités des formateurs :

Techniques de Management,  
Neurosciences.

Coordonnées : 03 20 53 51 06, 06 87 61 16 65

[Laura.gillet@genialogy.fr](mailto:Laura.gillet@genialogy.fr)

[Didier.hernoux@genialogy.fr](mailto:Didier.hernoux@genialogy.fr)

[remi.serpaud@genialogy.fr](mailto:remi.serpaud@genialogy.fr)

**PRENEZ  
PART  
AU JEU.**