

PROGRAMME DE FORMATION

# GESTION DU STRESS ET RÉSILIENCE SOUS PRESSION

*Maintenir un service d'excellence même sous pression*

Durée	Tarif	Format	Public
2 jours / 14 heures	2 380 € HT	Présentiel ou distanciel	Tout public

*Formation non certifiante – Action de développement des compétences  
(Art. L6313-1 et L6313-7 du Code du travail)*

## SOMMAIRE

<b>01</b>	Présentation de la formation	<b>03</b>
<b>02</b>	Objectifs pédagogiques	<b>03</b>
<b>03</b>	Méthodes pédagogiques	<b>03</b>
<b>04</b>	Programme détaillé	<b>04</b>
<b>05</b>	Évaluation des acquis	<b>05</b>
<b>06</b>	Supports et livrables remis aux stagiaires	<b>05</b>
<b>07</b>	Modalités, délais d'accès & accompagnement	<b>05</b>
<b>08</b>	Accessibilité aux personnes en situation de handicap	<b>06</b>
<b>09</b>	Conditions particulières & tarif	<b>06</b>
<b>10</b>	Votre formatrice	<b>06</b>

## PRÉSENTATION DE LA FORMATION

<b>Public</b>	Tout public : collaborateurs et managers – hôtellerie, spa, restauration, luxe, tous secteurs de service
<b>Pré-requis</b>	Aucun prérequis spécifique.
<b>Format</b>	Présentiel ou distanciel
<b>Type</b>	Inter-entreprises ou Intra-entreprise
<b>Durée</b>	14 heures – 2 jours (4 demi-journées de 3h30)
<b>Horaires</b>	9h00 → 12h30 / Déjeuner 12h30-13h30 / 13h30 → 17h00 (1 pause café de 10 min par demi-journée)
<b>Effectif</b>	1 à 10 participants maximum
<b>Lieu</b>	Inter-entreprises : Paris (ou ville à convenir selon les sessions) Intra-entreprise : dans vos locaux (France entière & Maroc)
<b>Tarif</b>	2 380 € HT – Comprend : positionnement, animation, supports, évaluations, espace Google Drive, attestation
<b>Accessibilité</b>	Formation accessible aux personnes en situation de handicap. Référent handicap : Ouafae Moussa – o.moussa@solenya-consulting.com – 07 56 88 50 15

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

### À l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :

- Identifier ses déclencheurs de stress spécifiques au secteur hôtelier et de la restauration
- Comprendre les mécanismes physiologiques et psychologiques du stress en situation professionnelle
- Acquérir des techniques concrètes de régulation émotionnelle utilisables en temps réel
- Développer une posture de résilience face aux situations de pression et d'imprévu
- Maintenir un niveau de service d'excellence en toutes circonstances, même sous forte pression
- Construire un plan personnel de gestion du stress applicable dès le retour sur le terrain

## MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Animation interactive et pédagogie participative
- Travaux individuels et en sous-groupes
- Exercices de régulation émotionnelle pratiqués en séance (cohérence cardiaque, ancrage)
- Jeux pédagogiques et simulations de situations sous pression
- Apports théoriques et outils transposables en situation de travail
- Exemples et cas pratiques issus de l'univers hôtelier et du service de luxe

## PROGRAMME DE LA FORMATION

Applicable à tous secteurs : hôtellerie, spa, luxe, services, commerce...

Module / Horaire	Objectif opérationnel	Contenu	Techniques
<b>SÉANCE 1 Jour 1 – Matin 9h00 › 12h30</b>	Comprendre son stress et cartographier ses déclencheurs (Module 1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Définition du stress : bon stress vs stress négatif</li> <li>– Mécanismes physiologiques : cortisol, réponse au stress, impact sur la performance</li> <li>– Cartographie des stressseurs spécifiques au secteur hôtelier</li> <li>– Auto-diagnostic : identifier son profil face à la pression</li> <li>– Les 3 niveaux de stress et leurs signaux d'alerte</li> </ul>	<i>Expositive Analogique Active Auto-diagnostic</i>
<b>SÉANCE 2 Jour 1 – Après-midi 13h30 › 17h00</b>	Acquérir des techniques de régulation émotionnelle en temps réel (Module 2)	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Cohérence cardiaque : pratique de la respiration 365</li> <li>– Technique d'ancrage émotionnel (méthode des 5 sens)</li> <li>– Respiration tactique pour gérer les pics de stress</li> <li>– Recadrage cognitif : changer de perspective en situation tendue</li> <li>– Communication apaisée et assertive sous pression</li> <li>– Jeux de rôle : gérer un client mécontent en état de stress</li> </ul>	<i>Active Expositive Analogique Jeux de rôles</i>
<b>SÉANCE 3 Jour 2 – Matin 9h00 › 12h30</b>	Construire sa résilience professionnelle et gérer les imprévus (Module 3)	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Posture de résilience : rebondir après un incident ou une erreur</li> <li>– Routine de récupération entre deux services intenses</li> <li>– Gérer les imprévus et les pics d'activité avec calme</li> <li>– Transformer la pression en levier de performance</li> <li>– Mises en situation : scénarios de forte pression (overbooking, plaintes, urgences)</li> </ul>	<i>Active Expositive Analogique Simulations</i>
<b>SÉANCE 4 Jour 2 – Après-midi 13h30 › 17h00</b>	Ancrer les acquis et construire son plan d'action personnel (Module 4)	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Identification de ses ressources et de ses appuis personnels</li> <li>– Construction de la routine anti-stress quotidienne</li> <li>– Plan d'action individuel – 3 engagements SMART</li> <li>– Partage des engagements avec le groupe</li> <li>– QCM final de 20 questions (seuil de validation : 70%)</li> </ul>	<i>Active Analogique Expositive QCM final</i>

À noter : en début de formation, un questionnaire de positionnement pédagogique est réalisé.

## ÉVALUATION DES ACQUIS

<b>En cours de formation</b>	Mises en situation évaluées à chaque séance (grille formateur critériée) – Jeux de rôles filmés avec débriefing collectif – Observation formateur continue – Auto-évaluation du participant
<b>Évaluation finale</b>	QCM final de 20 questions – seuil de validation : 70% – Mise en situation finale évaluée – Plan d'action individuel – 3 engagements SMART
<b>Évaluation à chaud</b>	Questionnaire de satisfaction remis en fin de Jour 2
<b>Évaluation à froid</b>	Questionnaire de transfert des acquis envoyé à J+30 pour mesurer l'impact en situation de travail
<b>Livrables remis</b>	Attestation individuelle de formation + Certificat de réalisation

## SUPPORTS ET LIVRABLES REMIS AUX STAGIAIRES

Tous les supports sont accessibles sur l'espace participant Google Drive dès la convocation :

- Livret pédagogique complet (1 par module)
- Supports de présentation PPT (1 par séance)
- Fiche outil : Cartographie de mes déclencheurs de stress
- Fiche pratique : Cohérence cardiaque – exercice 365
- Fiche outil : Technique d'ancrage émotionnel
- Fiche méthode : Recadrage cognitif en 3 étapes
- Fiche outil : Ma routine anti-stress quotidienne
- Grille d'auto-évaluation de ma posture sous pression
- Template plan d'action individuel – 3 engagements SMART
- Attestation de fin de formation + Certificat de réalisation

## MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

<b>Recueil du besoin</b>	Entretien de recueil et d'analyse du besoin préalable à l'inscription
<b>Délai d'inscription</b>	Inscription possible jusqu'à 14 jours avant le début de la formation
<b>Convocation</b>	Envoyée 7 jours avant le début de la formation
<b>Accès supports</b>	Accès à l'espace Google Drive dès la réception de la convocation
<b>Sessions</b>	Organisées à la demande, selon vos disponibilités et celles de vos équipes
<b>Accompagnement</b>	Assistance technique et pédagogique disponible tout au long de la formation Tél : +33 7 56 80 44 40   contact@solenya-consulting.com Délai de réponse : 48h maximum (jours ouvrés)

## ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

<b>Engagement</b>	SOLENYA CX s'engage à accueillir et accompagner toutes les personnes en situation de handicap.
<b>Référente handicap</b>	Ouafae Moussa – o.moussa@solenya-consulting.com – 07 56 88 50 15
<b>Adaptation</b>	Toute demande d'adaptation pédagogique ou logistique sera étudiée en amont, lors de l'entretien de recueil du besoin.

## CONDITIONS PARTICULIÈRES & TARIF

<b>Tarif inter-entreprises</b>	2 380 € HT par personne pour 2 jours (1 190 € HT / jour / personne)
<b>Tarif intra-entreprise</b>	175 € HT / pers / jour – sur devis selon effectif et localisation Contactez-nous pour une proposition personnalisée
<b>Inclus dans le tarif</b>	Entretien de positionnement, animation, supports pédagogiques, espace Google Drive participant, évaluations, attestation de formation
<b>Financement</b>	Plan de Développement des Compétences (PDC) Dispositif Actions de branches Renseignez-vous auprès de votre OPCO
<b>Devis &amp; inscription</b>	contact@solenya-consulting.com   07 56 88 50 15   solenya-consulting.com

## VOTRE FORMATRICE

<b>Nom</b>	Ouafae Moussa
<b>Titre</b>	Consultante & Formatrice en Relation Client et Expérience Client
<b>Expérience</b>	Plus de 15 ans d'expérience dans l'hôtellerie, le spa et les services haut de gamme. Expertise en management de la relation client, formation terrain et développement des équipes.
<b>Spécialités</b>	Relation client, expérience client (CX), qualité de service, communication professionnelle, gestion des réclamations, hôtellerie et spa de luxe
<b>Contact</b>	o.moussa@solenya-consulting.com   07 56 88 50 15