

Elle utilise la médiation équine à la Hutte

Le Vieux-Marché — Delphine Stampfer propose des formations innovantes en gestion des conflits et satisfaction client. Son originalité ? Elle utilise la médiation équine. Un projet atypique au cœur du Trégor.

L'initiative

Elle nous accueille dans son bureau « **cabane** » au sein de l'espace de travail partagé de La Hutte : « **C'est tout petit, mais c'est mon cocon.** » Delphine Stampfer profite de cette structure collaborative pour lancer sa société, DS Connexion, pour s'adresser aux entreprises cherchant un accompagnement dans l'amélioration de leurs relations professionnelles.

Après plus de quinze ans d'expérience au contact direct avec la clientèle, dans les domaines de la banque, de l'assurance et de la finance, elle obtient une certification de sauveteur secouriste en santé mentale. Elle complète sa formation par un diplôme de chargée de projet en médiation par l'animal, reconnu par l'État, qui lui permet d'intégrer les chevaux dans l'apprentissage pour développer des compétences clés comme la gestion des émotions et la communication non verbale.

Le bien-être au travail, son objectif majeur

Pour Delphine, un environnement de travail sain et bienveillant favorise la motivation, la cohésion d'équipe et, *in fine*, l'efficacité. Alors que deux tiers des salariés sont régulièrement confrontés aux conflits dans leur travail et que les salariés français sont parmi les moins formés dans ce domaine, elle offre des solutions sur mesure pour améliorer le bien-être au travail et optimiser les performances. Elle s'adresse donc à toutes les entrepri-



Delphine Stampfer propose des formations qui utilisent la médiation équine.

(PHOTO : QUEST-FRANCE)

ses ayant des commerciaux, du personnel de vente, des conseillers clientèle, un SAV, etc., souhaitant améliorer leur satisfaction clientèle ou gérer les conflits.

Grâce aux chevaux, elle met en place des jeux de rôles, des exercices,

qui permettent une meilleure compréhension de la communication non verbale, essentielle dans la gestion des conflits. « **C'est un service vraiment innovant dans la région.** » Les ateliers en médiation équine se déroulent dans la commune de Plu-

fur.

DS Connexion, 24, place Anjela Duval, 22420 Le Vieux-Marché.
Contact@dsconnexion.com,
www.dsconnexion.com. tél. 07 61 92 05 11.