



## OBJECTIF(S)

- Développer les compétences des collaborateurs dans les professions immobilières afin de gérer les clients difficiles à travers des techniques de communication et de gestion de soi.

## NIVEAU & PUBLIC

### SPÉCIALISATION

Toute personne travaillant dans l'immobilier et en contact avec des clients.

**Prérequis** : aucun

## MODALITÉS DE PARTICIPATION

**Durée** : ½ journée (soit 3,30 heures)

**Moyens pédagogiques** : Cas pratiques - Support pédagogique Quiz d'évaluation finale

**Matériel nécessaire** : vidéo projecteur, paper-board

**Effectif maximum** : 50

## INTERVENANT(S)

**Formateur** : Professionnel spécialisé en gestion du personnel - RH - médiation

*Validé par le Bureau de la Commission Formation FNAIM*

## TARIFS

**Adhérent FNAIM** : 130 € HT

**Non Adhérent FNAIM** : 190 € HT

## PROGRAMME

### INTRODUCTION

Bienvenue  
+ présentation du cours et des objectifs pédagogiques

### I - PRISE DE REcul

- Prise de recul sur ce que nous vivons au sein de la société actuelle.
- Expériences personnelles de client difficiles.
- Nous sommes coresponsables de la communication à 50 %

### II - LA RAISON DE NOS ÉMOTIONS ET QUELQUES PRINCIPES DE COMMUNICATION

- Explication sur nos fonctionnements internes.
- Explication sur la raison de nos émotions.
- Notre vision de l'autre.
- Sélection-Distorsion-Généralisation
- Un émetteur et un récepteur face à face

### III - LES MOYENS D'ACTION

- Gestion de la relation
- La technique des 4C
- Le recadrage si nécessaire
- Le traitement d'une objection
- La position dans l'espace
- Synthèse des différentes étapes

### SYNTHÈSE DU COURS ET CONCLUSION

### TEST D'ÉVALUATION + RÉPONSE AUX QUESTIONS + REMERCIEMENT



Programme accessible  
aux personnes  
en situation de handicap