



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