MIEUX COMMUNIQUER ET MIEUX DÉCRYPTER SES CLIENTS

WE-CAB533

½ journée (3,30 h)

- Cas pratiques
- Support pédagogique
- Quiz d'évaluation finale

Tarif : **130 € HT**

SPÉCIALISATION

OBJECTIFS :

- Communiquer avec des clients ce n'est pas que la diction et l'écoute de mots. Jusqu'à 93 % de celle-ci passe par d'autres canaux et nous passons souvent à côté. Au-delà du ressenti, cette formation vous donnera des bases vous permettant de mieux comprendre vos clients à travers leurs attitudes, le ton employé mais aussi de faire votre propre analyse.

NIVEAU & PUBLIC :

Les professionnels de l'immobilier en charge de relations avec des clients.

Prérequis : aucun

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

Programme accessible aux personnes en situation de handicap

PROGRAMME

INTRODUCTION

Bienvenue + présentation du cours et des objectifs pédagogiques

I - LES RAISONS DE NOS ATTITUDES

- Les différents pôles du fonctionnement humain et leurs interactions :
  - Pensée
  - État interne
  - État externe

II - LES 3 VECTEURS DE COMMUNICATION

- Les différents vecteurs de communication:
  - Communication Verbale
  - Communication para-verbale
  - Communication non verbale
- Répartition et explication

III - SIGNIFICATION DE LA COMMUNICATION AUTRE QUE VERBALE

- Le langage des yeux : La construction, le passé, les émotions
- Le langage des autres parties du corps: l'intervention des deux parties cérébrales
- Les bras, les changements de gestes, les mains, les position du corps....
- Illustration avec de nombreux exemples

SYNTHÈSE DU COURS ET CONCLUSION

TEST D'ÉVALUATION + RÉPONSE AUX QUESTIONS + REMERCIEMENT

Formation professionnelle FNAIM 2025 - Ce document est la propriété de l'ESI. Reproduction interdite.