



OBJECTIF(S)

- Écouter et questionner efficacement
- S'affirmer et exprimer son désaccord sans agressivité

NIVEAU & PUBLIC

SPÉCIALISATION

Agents immobiliers, vente aux particuliers et professionnels.

Prérequis : aucun

MODALITÉS DE PARTICIPATION

Durée : 1 jour (soit 7 heures)

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

Matériel nécessaire : vidéo projecteur, paper-board

Effectif maximum : 20

INTERVENANT(S)

Formateur : **Consultant spécialisé en marketing et Digital**

Validé par le Bureau de la Commission Formation FNAIM

TARIFS

Adhérent FNAIM : 220 € HT

Non Adhérent FNAIM : 320 € HT

PROGRAMME

I - SAVOIR ÉCOUTER COLLABORATEURS ET CLIENTS DANS L'IMMOBILIER

- Découvrir les différentes attitudes d'écoute
- Pratiquer l'écoute active et la synchronisation
- (Re-)formuler de façon positive pour faire avancer l'autre

II - S'EXPRIMER AVEC ASSERTIVITÉ

- Connaître les 4 comportements réactifs
- Détecter les attitudes de soumission, agressivité et manipulation
- Pratiquer l'assertivité en tant d'agent immobilier

III - COMMUNIQUER DE FAÇON APAISÉE AVEC UN COLLABORATEUR OU UN CLIENT

- Découvrir les étapes de la méthode DESC
- Comprendre le lien entre émotions, besoins et actions
- Savoir dire non et exprimer son désaccord de façon constructive

IV - COMPRENDRE LE FONCTIONNEMENT DE NOTRE CERVEAU

- Découvrir notre fonctionnement en mode automatique
- Comprendre les limites de nos compétences analytiques
- Expérimenter les biais pour mieux intégrer leur puissance

V - DÉJOUER LES BIAIS DANS SON QUOTIDIEN D'AGENT IMMOBILIER

- Gérer efficacement vos priorités
- Reconnaître les biais en action en réunion ou en recrutement
- Déjouer et exploiter les biais de ses clients en situation de négociation

VI - INSTAURER UN DIALOGUE CONSTRUCTIF PLUTÔT QU'UN DÉBAT EXPLOSIF

- Le lien entre jugements biaisés, immobilier et philosophie
- L'art du questionnement pour éveiller l'esprit critique
- Appliquer le dialogue dans la conduite du changement et la prise de décision



Programme accessible
aux personnes
en situation de handicap