

L'IRRESPECT DANS LA RELATION CLIENT EN IMMOBILIER – QUELLES SOLUTIONS METTRE EN ŒUVRE ?

NOUVEAUTÉ
2025

WE-CAB582

½ journée
(3,30 h)

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

Tarif : **130 € HT**

ESSENTIEL

OBJECTIFS :

- Mettre en perspective des pistes concrètes pour gérer ce type de situation, maîtriser le discours assertif, exprimer des attentes tout en souhaitant sortir par le haut de la discussion.

NIVEAU & PUBLIC :

Gérant et collaborateurs travaillant dans l'immobilier

Prérequis : La maîtrise du français et un peu d'expérience professionnelle.

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

PRÉAMBULE

Présentation des participants et expression des attentes

I – LE PRÉSENT

- Expression par les stagiaires des cas concrets.
- Est-ce une fatalité ?
- Ce qu'ils en pensent.
- Ce qu'ils ressentent.
- Conséquences et mise en perspective si on en reste là.
- Les acteurs professionnels.
- Les critères de choix d'un syndic.

II – COMPRÉHENSION DES IMPACTS PERSONNELS ET GESTION DE CEUX-CI

- Les raisons profondes du mal être ressenti en pareil cas.
- Les conséquences sur les capacités à agir.
- Compréhension et régulation des émotions ressenties.
- Expression de ce qu'on aimerait faire ou dire en pareil cas.

III – LE PASSAGE À L'ACTION

- Se programmer : un objectif précis donne lieu à un résultat précis.
- Lever ses propres craintes et sortir de sa zone de confort.
- Les apports du discours assertif en pareil cas (Définition et spécificités). Analyse étapes par étapes d'un processus adapté.
- Devancer les situations
- Se programmer (sortir par le haut).
- Agir sur ses émotions.
- Se recentrer.
- Expression de ses attentes sur la forme de la discussion : exemples de phrases adaptées face à l'impatience, l'incompréhension, l'injustice, l'irrespect, l'insulte...).
- Les techniques de recadrage si besoin.
- La nécessaire solidarité au sein de l'équipe face à ces comportements.
- Savoir terminer une telle discussion.

CONCLUSION, TEST DE FIN DE STAGE ET SÉQUENCE DE QUESTIONS RÉPONSES.