



OBJECTIF(S)

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

NIVEAU & PUBLIC

SPÉCIALISATION

Agents immobiliers.

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 : **Consultant spécialisé en marketing et Digital**

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 - SAVOIR ÉCOUTER COLLABORATEURS ET CLIENTS

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

II - 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

III - 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

IV - 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

SYNTHÈSE ET CONCLUSION

TEST D'ÉVALUATION + RÉPONSE AUX QUESTIONS + REMERCIEMENT



Programme accessible
aux personnes
en situation de handicap