MDG185 L'INTELLIGENCE ÉMOTIONNELLE AU SERVICE DE LA PERFORMANCE DANS LES PROFESSIONS IMMOBILIÈRES

OBJECTIF(S)

• Transformez votre stress en action positive afin de ne plus en subir les désagréments et retrouver du plaisir au sein des différents métiers de l'immobilier (syndic, location et transaction).

NIVEAU & PUBLIC

SPÉCIALISATION

Toutes personnes exposées à la pression de clients exigeants et agressifs

Prérequis : ressentir du stress (angoisse, peur, mal être, injustice…)

MODALITÉS DE PARTICIPATION

Durée : 1 jour (soit 8 heures) - 60 % théorique et 40 % pratique
Moyens pédagogiques : Cas pratiques - Support pédagogique Quiz d'évaluation finale
Matériel nécessaire : vidéo projecteur, paper-board
Effectif maximum : 20

INTERVENANT(S)

Formateur : Professionnel spécialisé en gestion du personnel - RH - médiation
Validé par le Bureau de la Commission Formation FNAIM

TARIFS

Adhérent FNAIM : 220 € HT
Non Adhérent FNAIM : 320 € HT

PROGRAMME

PRÉAMBULE

Présentation et objectifs de la formation

I - IDENTIFICATION DE L'INTELLIGENCE ÉMOTIONNELLE

- Présentation et différence entre QI, QE et intelligence numérique.
- Constats sur les effets des émotions dans le travail et la relation client.
- Le lien entre les émotions et la performance (Effets positifs ou négatifs) ?

II - LA GESTION DE SES ÉMOTIONS DANS LE TRAVAIL ET LA RELATION CLIENT / LA TRANSFORMATION EN ACTION

- Identification de l'état émotionnel dans des situations de travail (attitude personnel-attitude d'un collègue-attitude d'un client)
- Analyse du processus à travers des cas concrets.
- Outil de gestion de l'attitude (la sienne et celle des autres) et de la relation (clients/collaborateur) : conscience-maitrise-compréhension-régulation.

III - LA GESTION DES ÉMOTIONS (PERSONNELLES-CLIENTS-COLLABORATEURS) PAR LE BIAIS D'AUTRES OUTILS.

- Analyse des fonctionnements et des comportements en présence.
- Outils de solution (programmes - Réalignement de valeurs - cercle vicieux et cercle vertueux - projection dans le futur)

IV - LA MISE EN ŒUVRE D'AUTRES MÉTHODES

- Regard sur son travail, la gestion de son temps, la communication.
- Alimentation, exercices physiques…
- Détente, attitude positive, aller chercher des ressources…

Programme accessible aux personnes en situation de handicap

Formation professionnelle FNAIM 2022 - Ce document est la propriété de l'ESI. Reproduction interdite.